

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Penelitian**

##### **2.1.1. *Theory Of Planned Behavior***

Teori yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang awalnya diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991 dan kemudian diadopsi oleh berbagai peneliti yang berfokus pada perilaku manusia. Teori ini merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menyatakan bahwa niat individu secara signifikan mempengaruhi perilaku individu, sementara niat untuk terlibat dalam tindakan tertentu dibentuk oleh sikap dan norma subjektif. Dalam evolusinya, Ajzen (1991) memasukkan elemen tambahan yang juga memengaruhi niat individu mengenai tindakan tertentu, yaitu persepsi individu tentang kontrol perilaku. Penyertaan ini mengubah TRA menjadi TPB, sehingga memberikan prediksi perilaku individu yang lebih tepat.

Menurut Saputra (2019) teori perilaku terencana merupakan bagian dari psikologi sosial yang biasa digunakan untuk memprediksi perilaku dan merupakan bentuk ramalan perilaku yang baik karena adanya keseimbangan untuk melaksanakan perilaku. Seseorang lebih memikirkan implikasi atas tindakan sebelum melakukan pengambilan keputusan untuk melakukan atau tidaknya perilaku tersebut. Teori ini menggunakan prinsip dengan menyesuaikan terhadap sikap dan perilaku yang menjadi empat elemen aksi, target, konteks dan waktu. Perilaku yang berkembang di lingkungan masyarakat diakibatkan adanya beberapa faktor-faktor yang muncul dengan adanya alasan tertentu. Menurut Wicaksono

(2018) *Theory Of Planned Behavior* terjadi dengan adanya 3 faktor yang mempengaruhi diantaranya:

1. *Behavioral beliefs*, percaya bahwa dari perilaku akan menimbulkan kejadian. Hal ini menyiratkan bahwa orang memiliki keyakinan atas hasil dari perilaku dan evaluasi tersebut. Sentimen yang diperoleh dapat berupa hasil perilaku positif maupun hasil negatif.
2. *Normative beliefs*, keyakinan timbul dikarenakan dari adanya pengaruh orang lain dan keinginan besar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Hal ini menyiratkan pada perilaku yang khas dan membuat orang lain melakukan penyesuaian terhadap perilaku demikian. Perilaku kebiasaan diartikan juga merupakan kekuatan eksternal yang berdampak pada perilaku dan berefek menyebabkan tekanan sosial atau norma subjektif individu..
3. *Control beliefs*, adanya keyakinan mengenai hal yang memfasilitasi atau menghalangi perilaku yang diterapkan dan persepsi tentang apa yang menjadi penghalang perilaku. Berbagai komponen yang mendorong atau menjadi penghalang bagi perilaku yang ditunjukkan bersumber dari perilaku pribadi individu atau lainnya termasuk lingkungan sekitar. Keyakinan yang mengendalikan mengilhami orang dengan adanya persepsi.

Teori Perilaku Terencana meyakini bahwa sanksi bertanggung jawab untuk mencegah terjadinya perilaku kriminal. Hal ini karena teori ini terkait dengan pengendalian keyakinan (*control beliefs*) yang menyebabkan persepsi

pengendalian perilaku (*perceived behavior control*). Hal ini menyiratkan bahwa wajib pajak akan dikenakan hukuman karena tidak mematuhi. Menurut Stawati (2020) sanksi ini dipantau oleh wajib pajak. Teori ini berpusat pada tradisi individu yang diyakini mampu mengenali faktor-faktor yang memengaruhi perilaku individu dalam kaitannya dengan pekerjaan tertentu dan niat yang dimiliki. Kehadiran niat dan motivasi dari individu yang mampu untuk mengubah cara berpikir wajib pajak, khususnya mengenai sistem dan peraturan perpajakan.

### **2.1.2. Teori Atribusi**

Teori atribusi yang mulanya dikembangkan oleh Fritz Heider tahun 1958 menjelaskan terkait kondisi bagaimana perilaku individu dapat ditentukan dengan adanya campuran kekuatan internal diikuti dengan faktor-faktor yang bersumber dari dalam diri individu tersebut dan kekuatan dari luar yang merupakan faktor-faktor yang timbul dari luar. Menurut Romadhon & Diamastuti (2020) teori atribusi daitikan sebagai teori yang mampu memberikan pemaparan mengenai sebab yang menjadi penentu terhadap suatu kejadian, memberikan jawaban atas pertanyaan “mengapa”, terutama apabila dikaitkan dengan penjelasan perilaku pada setiap individu.

Berdasarkan teori atribusi yang telah dijelaskan, perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi adanya faktor internal maupun eksternal. Persepsi wajib pajak menjadi pilihan sebagai faktor internal dalam penelitian ini. Sedangkan mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan menjadi faktor eksternal. Teori atribusi memberikan gambaran atas keadilan yang diimplementasikan menjadi

kebijakan. Terdapat kemauan untuk menerima dan mematuhi bagi wajib pajak dalam menaati peraturan-peraturan perpajakan yang telah ada.

Menurut Beny & Loviana Dewi (2021) atribusi merupakan proses dari rangkaian tahap seseorang mengambil kesimpulan terkait indikator yang dapat mempengaruhi perilaku dari orang lain. Pemahaman terkait dari teori atribusi diartikan sebagai teori kepatuhan kepatuhan wajib pajak mengenai sikap seseorang dalam membuat penilaian terhadap pajaknya sendiri. Secara umum teori atribusi menegaskan bahwa apabila individu melakukan pengamatan terhadap perilaku orang lain, maka mereka akan mencoba untuk melakukan penentuan terkait yang ditimbulkan dari internal maupun eksternal. Secara relevan teori ini mampu memberikan penjelesaian terkait faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan perilaku dan sikap wajib pajak ketika membuat penilaian atas pajak itu sendiri.

Sesuai Kelley (1973) yang dikutip dalam Heider (1958), dugaan sementara dari atribusi adalah teori yang menyelidiki bagaimana cara orang memberikan penjelasan terkait sebab akibat terkhusus dalam menanggapi sebuah pertanyaan yang dimulai dengan pertanyaan “mengapa”. Teori ini berpusat pada usaha dari cara individu memanfaatkan data untuk menghasilkan resolusi atas pertanyaan yang bersifat kausal dan memiliki cara untuk mengelola pertanyaan yang kemudian membuat teori menjadi populer di lingkup sosial. Sudut pandang dari atribusi yaitu adanya faktor internal maupun dari eksternal yang mempengaruhi perilaku. Eksplorasi ini memberikan pemahaman tentang sosialisasi, pelaksanaan dokumentasi sampai dengan administrasi yang termasuk dari faktor eksternal.

Hipotesis atribusi mampu diterima akal sehat, bahwa ketika adanya keadilan yang menjadi poin penting. Masyarakat akan memiliki keinginan untuk mengklaim dengan melakukan penyesuaian diri dengan peraturan yang berlaku.

Teori atribusi juga menjelaskan prosedur dalam diri kita yang memungkinkan kita memahami perilaku orang lain. Teori ini memiliki deskripsi perilaku yang menarik yang dapat membantu untuk fokus pada cara seseorang berperilaku sebenarnya. Terdapat 3 tahapan yang menjadi pondasi utama proses terjadinya atribusi menurut Romadhon & Diamastuti (2020):

1. Melihat secara visual dan mengevaluasi perilaku.
2. Kepercayaan atas perilaku tersebut yang sengaja.
3. Memastikan bahwa adanya pemaksaan untuk melakukan tindakan perilaku tersebut.

Dapat disimpulkan dari adanya teori atribusi diatas bahwa kepatuhan seseorang dipengaruhi oleh mekanisme dan kualitas pembayaran. Perilaku tersebut terjadi dikarenakan adanya persepsi pemahaman wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal karena sifat demikian timbul dalam diri seseorang, sedangkan kepatuhan wajib pajak timbul diakibatkan adanya faktor eksternal yang berupa lingkungan atau keadaan diluar.

## **2.2. Teori Variabel Y dan X**

### **2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan dapat di artikan sebagai kata “patuh” yang artinya taat terhadap aturan dan perintah. Kepatuhan adalah wajib pajak melaksanakan perpajakannya

serta wajib memenuhi kewajiban pajaknya. Jika wajib pajak dijalankan kewajibannya secara taat dan disiplin sesuai yang telah tercantuk dan dilegalkan oleh peraturan undang-undang yang sudah berlaku maka wajib pajak di anggap patuh. Menurut Syehabudin (2024) *Bureau of Fiscal Documentation (IBDF)* kepatuhan adalah sebuah tindakan yang sesuai dengan prosedur dan secara administrasi yang dapat di perlukan untuk memenuhi kewajibannya yang sudah di dasarkan oleh aturan pajak yang berlaku. Menurut Risinia & Poniman (2023) seorang mampu dikatakan sebagai individu yang taat apabila telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan diantaranya menghitung dan melaporkan dengan benar. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Maranata & Poniman (2019) mengemukakan bahwa SPT (Surat Pemberitahuan) disampaikan dengan *on time* dan dihitung sesuai dengan peraturan perpajakan, dapat dikatakan patuh .

Aspek kepatuhan ini akan penting sebagai pengingat bagaimana sistem di indonesia yang menganut sistem yang dikenal dengan *self assessment system*, dimana pelapor di haruskan untuk memnuhi segala kewajiban perpajakan dengan akurat dan tepat waktu serta harus bertanggung jawab terhadap wajib pajak tersebut. Kepatuhan dalam perpajakan secara umum terbagai menjadi dua, yaitu:

1. Kepatuhan secara formal atau biasa disebut kepatuhan secara administratif yang mencakup seberapa jauh wajib pajak terhadap persyaratan prosedural dan administratif di dalam perpajakan, dimana di dalam syarat tersebut pelapor mempunyai waktu untuk menyampaikan dan melakukan pembayaran pajak.

2. Kepatuhan secara teknik atau secara materiil, mengacu pada jumlah beban pajak yang di perhitungkan secara benar. Seseorang yang memenuhi ketentuan materiil perpajakan sesuai dengan isi dan unsur dari undang-undang dari perpajakan dapat di artikan juga sebagai kepatuhan.

Selain itu, untuk mengukur kepatuhan terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan yaitu, mendaftarkan dirinya sebagai WP dalam kepatuhan, kepatuhan melakukan penyetoran surat SPT dengan waktu yang ditentukan, kepatuhan melakukan pembayaran pajak serta menghitung atas penghasilan yang diterima, serta kepatuhan membayar tunggakan pajak (SKT/SKP) sebelum jatuh tempo wajib pajak.

#### **2.2.1.1.Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Soda *et al* (2021) faktor yang menjadi pengaruh dari kepatuhan wajib adalah adalah edukasi pajak. Adapun beberapa cara yang digunakan pemerintah untuk mengedukasi masyarakat dalam peraturan dan prosedur kepatuhan wajib pajak seperti menggunakan media cetak dan elektronik untuk menyampaikan edukasi tersebut. Hal tersebut dapat membantu menyadarkan masyarakat agar lebih memperhatikan kewajibannya akan kepatuhannya. Tingkat pemahaman masyarakat juga akan berpengaruh untuk kepatuhan individu tersebut. Jika seorang memiliki pengetahuan mengenai sarana yang tersedia, syarat dan akibat dari adanya ketidak patuhan tersebut, mereka yang wajib pajak akan lebih sadar dan akan mengubah persepsi mengenai pajak yang dianggap berat menjadi tanggung jawab yang penting.

Kesadaran wajib pajak akan membentuk bagaimana tingkat komitmen yang akan ditunjukkan untuk memenuhi kewajiban dalam pembayaran dan pelaporan. Selain itu, kesadaran tersebut juga akan mengacu pada tingkat pemahaman dan pengetahuan yang sangat memadai mengenai peraturan yang berlaku. Hal yang harus disadari oleh setiap individu adalah tanggung jawabnya dalam kepatuhan memenuhi kewajibannya. Jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang berlaku akan dikenakan sanksi yang berlaku dengan begitu adanya efek jera yang akan mendorong seseorang untuk patuh dalam kepatuhan terhadap kewajibannya. Untuk memastikan apakah sanksi tersebut berjalan baik atau tidak sesuai tujuan yang diharapkan sesuai rencana, maka pemerintah menerapkan adanya pedoman aturan yang diletakkan ke dalam perundang undangan perpajakan yang sesuai dengan keputusan undang-undang.

### **2.2.2. Pajak**

Menurut Persada (2021) pajak adalah iuran atau biaya yang telah ditetapkan oleh negara dan menjadi kewajiban bagi wajib pajak untuk dibayarkan kepada negara atas penghasilan pelaku usaha. Pajak bersumber dari kontribusi masyarakat yang biasa dikenal dengan sebutan “wajib pajak” dengan sistem *self assessment*. Individu yang memiliki kesadaran penuh dan paham akan kewajiban perpajakannya dan merasa bahwa menjadi wajib pajak harus bertanggung jawab atas pajak yang menjadi kewajibannya akan berperilaku yang mencerminkan wajib pajak yang taat akan peraturan perpajakan. Hal ini berkaitan dengan *self assessmen*, karena berfokus pada kesadaran masyarakat dalam memenuhi

kewajiban untuk membayar pajak yang telah ditetapkan pemerintah sebagai bagian dari sistem perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Mardiasmo (2019) memberi urutan dari fungsi yang terdapat pada perpajakan:

1. *Budgetair*, sebagai sumber penerimaan yang diterima negara, dengan demikian pajak memiliki fungsi sebagai pembiayaan atas keperluan negara dengan peraturan yang ada.
2. *Regulerend*, kebijakan pajak sepenuhnya diatur oleh pemerintah sebagai bentuk mengelola pertumbuhan ekonomi negara.
3. Stabilitas, pemerintah memiliki fasilitas dan sarana dengan tujuan sebagai alat untuk melaksanakan berbagai langkah stabilitas harga, pengendalian inflasi dengan mengelola aliran uang dari masyarakat, memungut sampai dengan mempergunakannya dengan efektif dan efisien.
4. Retribusi Pendapatan, pajak yang diperoleh kemudian telah membayar kewajibannya akan dikelola pemerintah untuk kepentingan umum dan infrastruktur. Hal ini nantinya diharapkan mampu untuk menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan ekonomi negara.

Menurut Diaz (2022) Terdapat 6 unsur yang terkandung dalam perpajakan:

1. Pemungutan yang dilakukan dilakukan oleh negara, baik melalui pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.
2. Kewajiban atas perpajakan dilandaskan berdasarkan undang-undang dan bersifat paksaan.

3. Kewajiban atas pajaka adalah bentuk dari peralihan atas kekayaan pribadi maupun badan yang disetorkan kepada negara.
4. Pemungutan pajak dapat dilakukan secara langsung maupun tidak.
5. Pajak digunakan untuk kebutuhan negara yang apabila pendapata negara mengalami surplus maka digunakan untuk pembiayaan investasi publik.

### **2.2.3. Persepsi (X<sub>1</sub>)**

Menurut Ardiyansah & Munawaroh (2021) seseorang dapat dipengaruhi persepsinya oleh motif, pengalaman dan juga harapannya terhadap suatu objek. Arti motif dalam hal ini adalah berupa alasan untuk mendorong seseorang agar mau mematuhi kewajibannya, yang dimana pengalaman disini berartikan sebagai peristiwa yang dialami wajib pajak dalam rangka membentuk persepsi pemahamannya sendiri mengenai layanan KPP, termasuk juga harapan yang berkaitan tentang apa yang diharapkan dan disukai oleh wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan KPP, yang berarti persepsi berhubungan dengan pelayanan yang diberikan KPP mengenai kepatuhan karena untuk membayar perpajakan wajib adanya mengalami proses persepsi saat melakukan pembayarah pajak pada saat pada KPP.

Cara yang digunakan untuk mengetahui dan memahami informasi yaitu persepsi terhadap peraturan yang ada, cara ini juga berlaku untuk mengaplikasikan pemahaman tersebut dalam melakukan kewajiban pajak. Pemahaman dari perpajakan juga sebagai tolak ukur bagi yang menjalankan kewajiban pajak dan kemampuan wajib pajaknya, indonesia memungut sistem pengingatan perpajakan yang berlaku yaitu *Self assesement system* yang dimana sistem ini memberikan

kewenangan bagi individu tersebut untuk membayar, menghitung, serta melaporkan sendiri dari besar pajaknya. Jika ada kekurangan informasi dalam memahami wajib pajak, ketentuan, dan bahkan undang undang perpajakan yang berlaku maka akan membuat wajib pajak abai dan menganggap bahwa tidak berkewajiban untuk membayar pajak. Pemahaman perpajakan ini harus terus ditingkatkan seiring berjalannya waktu dengan peraturan yang terus menerus berubah. Sehingga wajib pajak tidak akan melakukan kesalahan atau bahkan keliru dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.

Menurut Robiansyah *et al* (2020) ada beberapa indikator yang yang harus dimiliki setiap individu agar mampu untuk memahami dan mengetahui peraturan perpajakan diantaranya adalah mengenai ketentuan umum, sistem terhadap perpajakan yang berlaku di Indonesia dan fungsi-fungsi yang terdapat didalam perpajakan. Apabila semakin paham tentang peraturan perpajakan , dalam hal ini maka individu tersebut akan semakin patuh pula ia dalam manaati serta menjalankan kewajiban pajaknya, sebab jika wajib pajak mengetahui bagaimana berjalannya sanksi yang berlaku dan seperti apa sanksi yg akan didapatkan oleh wajib pajak jika melanggarnya, atau bahkan ia tidak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

#### **2.2.3.1.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Pajak**

Tiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi. Faktor tersebut antara lain:

Adapun indikator Pemahaman Perpajakan menurut Irham (2023):

1. NPWP, kewajiban yang memiliki atau penghasilan untuk dapat mendaftarkan diri guna memperoleh NPWP sebagai bagian yang paling mendasar dalam memenuhi pengadministrasian wajib pajak.
2. Pemahaman dan pengetahuan terkait hak-hak dan syarat. Adanya pengetahuan serta pemahaman mengenai perpajakan, seseorang mampu untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan perpajakann.
3. Pemahaman atas sanksi perpajakan. Wajib pajak yang paham akan sanksi yang diberikan apabila melakukan pelanggaran perpajakan cenderung lebih berhati hati dalam menunaikan kewajiba perpajakannya.
4. Pemahaman atas singkatan maupun istilah perpajakan seperti PTKP, SPT, PKP dan tarif perpajakan.
5. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki seseorang melalui sosialisasi yang dilakukan KPP.

#### **2.2.4. Mekanisme Pembayaran Perpajakan (X<sub>2</sub>)**

PMK No.17 Tahun 2013 adalah ketentuan aturan terkait perpajakan dengan konsep yang mengatur cara perhitungan sampai dengan pelaporan pajak penghasilan dari wajib pajak yang diperoleh dari penghasilan usaha diperoleh dengan adanya peredaran bruto. Undang-undang No.6 Thn. 1983 berkaitan dengan kebijakan umum dan tata cara yang berkaitan dengan perpajakan, yang mana sistem perpajakan yang beralih ke *self assesment* di awal tahun 1984. Wajib pajak diberikan wewenang penuh atas perhitungan pajaknya dan membayar kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan yang berlaku.

Menurut Hansenlie & Jenni (2022) Sistem perpajakan di Indonesia yang pada akhirnya merealisasikan metode dan mekanisme perpajakan dengan ciri khas sendiri. Prinsip pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia diuraikan sebagai berikut:

1. Pemungutan merupakan aksi dari komitmen partisipasi pada wajib pajak secara langsung dengan gotong royong memenuhi kewajiban perpajakan dengan tujuan mendukung keberlangsungan pembangunan negara.
2. Wajib pajak memiliki tanggung jawab penuh atas pelaksanaan perpajakannya. Hal ini mencerminkan bahwa wajib pajak memiliki jiwa disiplin dan tanggung jawan terhadap pajak. Berdasarkan fungsi dari perpajakan, pelaksanaan perpajakan sampai dengan penelitian yang dilakukan oleh petugas pajak berlandaskan undang-undang perpajakan.
3. Wajib pajak diberikan kepercayaan atas kerjasama secara nasional dengan adanya perhitungan dan pelaporan pajaknya sendiri. Diberikannya kepercayaan terhadap wajib pajak diharapkan memberikan dampak yang lebih baik dalam hal administrasi dan mudah untuk dimengerti apa yang terdapat dalam perpajakan.

Sesuai dengan asas pemungutan pajak, wajib pajak bertanggung jawab penuh dalam menentukan jumlah keseluruhan kewajiban yang harusnya dibayar berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan negara yang berlaku. Pemberian kewenangan untuk melakukan perhitungan sendiri jumlah pajak yang dibayarkan dan kemudian membayar sendiri pajak tersebut. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan, adanya keharusan

menyampaikan informasi mengenai jumlah kewajiban yang akan dibayar dan yang telah dibayar, pemanfaatan sistem ini diharapkan dapat menghilangkan ambiguitas, kompleksitas, dan birokrasi administrasi perpajakan.

#### **2.2.4.1. Indikator Pada Mekanisme Pembayaran**

Menurut Nur *et al* (2023) ada banyak cara yang dilakukan dalam mekanisme pembayaran pajak seperti melalui bank, kantor pos dan melalui pembayaran secara *online*. Menentukan metode pembayaran menjadi perbandingan dari wajib pajak dengan kemudahan yang diinginkan untuk dapat membayar pajak dengan efisien dan sesuai peraturan. Tidak terlepasnya sistem pembayaran dengan sistem keuangan dan dunia perbankan. Unsur-unsur yang terdapat dalam sistem pembayaran yaitu termasuk pengaturan, kontrak, fasilitas operasional dan mekanisme secara teknik yang berguna sebagai alat untuk menyampaikan, mengesahkan sampai dengan penerimaan arahan dari pembayaran. Menurut Machfiroh (2020) kemudahan dalam mekanisme pembayaran menjadi bagian yang mempengaruhi kepatuhan. Tingginya tingkat kepatuhan tidak terlepas dari adanya kemudahan mekanisme pembayaran. Sebaliknya, menurunnya kepatuhan wajib pajak diakibatkan oleh sulit dan rumitnya mekanisme pembayaran yang diberikan. Hal lain yang diidentifikasi menjadi poin yang meningkatkan kepatuhan yaitu transparansi.

Menurut Karisman *et al* (2023) faktor-faktor sosial yang menimbulkan pengaruh terhadap mekanisme pembayaran antara lain:

1. Kepercayaan pada pihak yang berwenang dalam mengelola pajak dan norma-norma sosial yang berkembang di lingkungan masyarakat terkait pembayaran pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Robiansyah *et al* (2020) menjelaskan bahwa mekanisme pembayaran berperan penting untuk meningkatkan kepatuhan. Penelitian yang menyatakan tidak efektifnya mekanisme pembayaran mampu menurunkan tingkat kepatuhan.
2. Kemudahan Mekanisme dalam proses kegiatan transaksi pembayaran pajak diartikan sebagai bentuk kepercayaan wajib pajak terhadap kemudahan yang diberikan dan kelancaran yang didapatkan pada saat melakukan pembayaran perpajakan yang berlandaskan dari ketetapan aturan perpajakan yang berlaku. Memberikan kemudahan dan memberikan *impluse* tersendiri dengan maksud tidak diperlukan adanya tindakan lebih yang begitu besar untuk memenuhi kewajibannya.

#### **2.2.4.2.Prinsip-prinsip Mekanisme Pembayaran Pajak**

Prinsip pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menurut (Beny & Loviana Dewi (2021) yaitu adalah:

1. Pungutan pajak merupakan bentuk dari komitmen kewajiban dan bentuk dari partisipasi langsung wajib pajak dengan secara gotong royong memenuhi kewajiban pajaknya dengan tujuan untuk membangun negara sejahtera dan membangun infrastruktur sebagai pembangunan ekonomi nasional.
2. Wajib pajak menanggung beban pelaksanaan pajak, sehubungan dengan kewajiban yang terkait dengan disiplin perpajakan, maka pejabat pajak diberi amanat untuk memberikan pembinaan, melakukan penelitian, dan

mengawasi pelaksanaan kewajiban sesuai dengan kebijakan aturan yang ditetapkan bersama. Adanya aturan yang berlaku diharapkan dapat bekerja sama secara nasional dengan memanfaatkan sistem perhitungan *self-assessment* untuk menetapkan dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kesederhanaan, pengendalian, dan pemahaman administrasi perpajakan bagi masyarakat wajib pajak.

### **2.2.5. Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>3</sub>)**

Secara bahasa yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah upaya yang dilakukan untuk membantu mempersiapkan atau mengurus keperluan orang lain. Menurut Hidayat & Maulana (2022) dalam bidang perpajakan, pelayanan dipahami sebagai cara pejabat pajak mendukung, membantu, dan memfasilitasi segala keperluan yang diperlukan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan perpajakan digolongkan sebagai layanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dengan tujuan untuk memberikan bantuan secara khusus kepada masyarakat dan sebagai bentuk dari pelaksanaan undang-undang yang berkaitan dengan fiskus pasal 11 huruf I Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 184/PMK 03/2015 menyatakan yaitu “fiskus” yaitu kewajiban dalam pembinaan yang menjadi kebutuhan pajaknya.

#### **2.2.5.1. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Ada 5 kualitas pelayanan menurut Zuraeva & Rulandari (2020):

- a. Berwujud (*Tangibles*) adalah bentuk secara fisik pemberi layanan yang meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) adalah kualitas kantor pelayanan pajak atas kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kesigapan kantor pelayanan perpajakan atas masalah yang muncul dan menagganggu kelancaran aktivitas perpajakan yang dibantu oleh staf demi memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak.
- d. Jaminan (*Assurance*) pengetahuan, sopan santun dan sikap pegawai pelayanan pajak memberikan rasa kepercayaan terhadap KPP. Komunikasi yang baik, kredibilitas, keamanan dan kompetensi menjadi bagian dari indikator jaminan.
- e. Empati (*empathy*) merupakan memberikan pelayanan secara khusus terhadap individu atau secara pribadi.

Kualitas pelayanan dan kepatuhan diwajibkan memberikan dampak positif karena berbanding lurus dengan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajaknya. Kualitas yang diberikan diharuskan penuh dengan keramahan dan sopan santun. Mekanisme pembayaran termasuk yang menjadi bagian tingginya kepatuhan. Dengan demikian adanya rasa kepuasan dan gembira terhadap pelayanan dan mekanisme yang diberikan sangat memuaskan.

### **2.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian-penelitian terdahulu yang doteliti dapat menjadi referensi ketika melakukan penelitian dan memungkinkan penulis memperkaya teori dan referensi

ketika mengulas penelitian-penelitian yang telah dilakukan. Terdapat adanya beberapa penelitian yang sejenis yang dianggap relevan dengan topik penelitian yang diteliti sebagai referensi untuk memperkaya bahan penelitian kajian penulis. Di bawah ini adalah beberapa makalah penelitian terdahulu dalam format jurnal yang berkaitan dengan penelitian penulis saat ini.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

<b>Nama</b>	<b>Judul&gt;Nama Peneliti</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Hidayat & Gunawan (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	X <sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Kamil (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Perpajakan, Sanksi Denda, Kemampuan Finansial Dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggelapan Pajak (Tax Evasion)	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>5</sub> : Persepsi Wajib Pajak	1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak. 2. Persepsi wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.
Anisa & Suprajitno (2020)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak	X <sub>1</sub> :Persepsi Kebermanfaatan X <sub>2</sub> :Persepsi Kemudahan	1. Persepsi Kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .

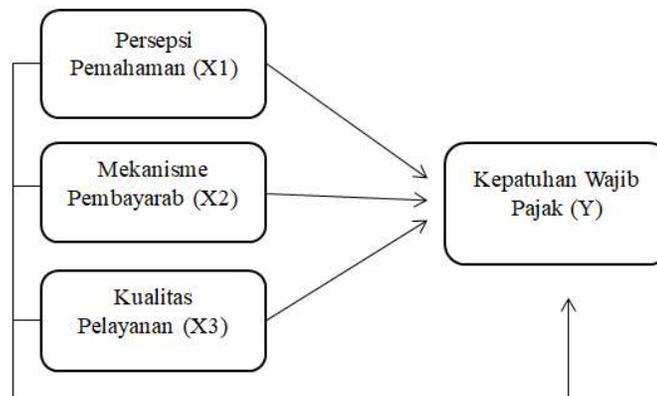
	di Kebumen		2. Persepsi Kemudahan dan kepuasan WP berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i> .
Kusumawaty & Krisna Hari (2023)	Kesadaran Wajib Pajak Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	X <sub>2</sub> : Persepsi Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Wardani & Sukarte (2023)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi	X <sub>1</sub> :Persepsi Wajib Pajak. Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Shinta Devi & Budiarta (2020)	Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	X <sub>3</sub> :Kualitas Pelayanan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Prayogi <i>et al</i> (2023)	Pengaruh Sosialisasi Pelayanan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	X <sub>2</sub> :Kualitas Pelayanan. Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas dan kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Hapsari (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran	X <sub>1</sub> :kualitas Pelayanan Y: Kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

	Pajak		pajak.
Kausar <i>et al</i> (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pratama Makassar Barat	X <sub>2</sub> :Kualitas Pelayanan. Y: Kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Refnini <i>et al</i> (2021)	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Badan	X <sub>2</sub> :Kualitas Pelayanan. Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Sumber : Penelitian Terdahulu**

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan bentuk sederhana dari penjabaran variabel yang memiliki pengaruh antara persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

#### 2.5. Hipotesis Penelitian

##### 2.5.1. Pengaruh Persepsi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Robiansyah (2020) persepsi pemahaman yang berkaitan dengan perpajakan dengan aturan undang-undang perpajakan menjadi bagian dari cara bagi wajib pajak untuk dapat memahami dan mengimplemenetasikan pemahamannya untuk dapat menjalankan tugasnya dalam membayar pajak. Persepsi pemahaman perpajakan yang telah ditentukan secara umum dan menggunakan cara yang dilakukan untuk membayar kewajiban pajak berdasarkan tempat sampai dengan waktu dan sanksi berupa denda yang dikenakan. Apabila tidak adanya kemampuan untuk memahami peraturan yang berlaku dalam perpajakan, maka dikatakan bahwa wajib pajak akan menurunkan rasa kepeduliannya terhadap kewajiban pajak. Seseorang yang memahami peraturan perpajakan maka akan semakin memahami sanksi yang diperoleh dari pemerintah sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kelalaian dalam membayar pajak.

Menurut Ariyanto *et al* (2020) semakin tinggi persepsi pemahaman pajak terhadap wajib pajak maka akan mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian terciptanya peningkatan terhadap kepatuhan waji pajak. Namun menurut Soda *et al* (2021) menyatakan bahwa persepsi peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Syaputra (2019) persepsi peraturan perpajakan berpengaruh signifikan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H1: Persepsi pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan.

### **2.5.2. Pengaruh kemudahan mekanisme pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kemudahan pembayaran pajak mengacu pada tingkat kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu tidak terjadi adanya kesulitan dalam proses perhitungan dan menyetorkan pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan aturan yang di sahkan. Menurut (2023) kemudahan mekanisme pembayaran akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Penelitian terdahulu oleh Machfiroh *et al* (2020) mengatakan bahwa kemudahan mekanisme pembayaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh Husin *et al* (2023) menyatakan bahwa kemudahan mekanisme pembayaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H2: Mekanisme pembayaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan.

### **2.5.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Salah satu kewajiban fiskus adalah memenuhi segala kebutuhan wajib pajak untuk memudahkan pemenuhan kewajiban pajak. Hal ini diatur dalam Pasal 11 Ayat i Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK 03/2015 Republik Indonesia yang menjelaskan bahwa fiskus wajib memberikan pembinaan kepada Wajib

Pajak atas kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara memberikan peraturan nasihat tertulis. Pelayanan yang diberikan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka adalah layanan berkualitas tinggi, atau semakin kecil kesenjangan antara memenuhi janji dan harapan, maka semakin mendekati kualitas tinggi. Menurut Ridhawati *et al* (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan.

#### **2.5.4. Pengaruh persepsi, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Penelitian yang dilakukan Fransiska (2024) menyatakan bahwa menyatakan bahwa keseluruhan variabel jika diuji secara simultan maka akan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Sejalan dengan penelitian oleh Hidayat & Gunawan (2022). yang menjelaskan variabel-variabel bebas apabila diujikan secara bersama-sama maka akan menghasilkan pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H4: Persepsi pemahaman, mekanisme pembayaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batam Selatan.