

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tentu tidak lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan yang sama beserta persamaan maupun perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. Khodijah dkk., (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khodijah dkk., (2021) adalah pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan variabel independen dan variabel dependen yang menjelaskan pengaruh terhadap suatu kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.
- c. Variabel independen menggunakan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan pemahaman peraturan perpajakan dan tarif perpajakan, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kesadaran perpajakan dan variabel moderasi yaitu penerapan E-SPT.
- c. Teknik analisis data pada penelitian terdahulu yaitu regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian sekarang *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS)

2. Rizky & Amir, (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan

terhadap kepatuhan perpajakan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari penerapan E-SPT, Pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diseluruh Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky & Amir (2020) adalah kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan dan kualitas layanan. Namun penerapan E-SPT dan pemahaman wajib pajak regulasi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan variabel independen dan variabel dependen yang menjelaskan pengaruh terhadap suatu kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.
- c. Variabel independen menggunakan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diseluruh Indonesia, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.

- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan pemahaman peraturan perpajakan, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kesadaran perpajakan.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan variabel penerapan E-SPT sebagai variabel sebagai variabel independen, sedangkan pada penelitian sekarang digunakan sebagai variabel moderasi.
- d. Teknik analisis pada penelitian dahulu analisis regresi berganda, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS).

3. Atarwaman, (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) adalah kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel independen yang dipakai yaitu kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan .
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel moderasi menggunakan penerapan E-SPT.
- c. Teknik analisis data pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)*.

4. Nguyen dkk., (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan faktor kunci yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan di antara perusahaan yang ada di vietnam.. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari profitabilitas audit, sanksi, norma sosial, reutasi perusahaan, norma individu dan kepemilikan usaha. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah 200 perusahaan (kepala akuntan atau direktur keuangan) di Vietnam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji cronbach untuk reabilitas skala,

analisa faktor eksplor (EFA), analisa faktor konfirmatori (CFA) dan model persamaan struktural (SEM). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nguyen dkk. (2020) adalah kepatuhan pajak sukarela memiliki dampak yang lebih kuat pada kepatuhan pajak daripada yang ditegakkan kepatuhan. Probabilitas audit dan tingkat keparahan sanksi memiliki dampak paling kuat pada perilaku kepatuhan pajak, terutama dalam hal kemungkinan pemeriksaan. Reputasi perusahaan berdampak pada sukarela pemenuhan pajak. Norma sosial berdampak pada wajib kepatuhan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen dan variabel dependen yang menjelaskan pengaruh terhadap suatu kepatuhan wajib pajak.
- b. Menggunakan pengujian hipotesis untuk menguji beberapa variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.
- c. Kesamaan terdapat pada variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah 200 perusahaan (kepala akuntan atau direktur keuangan) di Vietnam, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.

5. Maria dkk., (2020)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Barat. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat sebanyak 94 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria dkk., (2020) adalah biaya kepatuhan dan pemeriksaan pajak menunjukkan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Sedangkan penerapan e-spt menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak .

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.

- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan biaya kepatuhan dan pemeriksaan pajak, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran perpajakan.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan variabel penerapan E-SPT sebagai variabel sebagai variabel independen, sedangkan pada penelitian sekarang digunakan sebagai variabel moderasi.
- d. Teknik analisis pada penelitian dahulu analisis regresi berganda, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS).

6. Kehelwatenna & Soyza (2020)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor penentu perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka berdasarkan undang-undang perpajakan baru yang diberlakukan pada tahun 2018. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen, variabel dependen dan variabel moderasi. Variabel independen terdiri dari persentase pajak, keadilan dan transparansi sistem perpajakan, denda & penalti, dan tingkat pendapatan sebenarnya. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel moderasi yang digunakan adalah kesadaran pajak dan pengetahuan. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi, regresi dan moderator. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kehelwatenna & Soyza (2020) adalah semua

variabel independen menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka..

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak .

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Teknik analisis yang digunakan peneliti terdahulu adalah analisis regresi, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)*.

7. Adhiambo & Theuri (2019)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh kesadaran wajib pajak dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran perpajakan dan biaya kepatuhan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah pedagang skala kecil berlisensi oleh pemerintah kabupaten Nakuru. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi multivariat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhiambo & Theuri (2019) adalah kesadaran perpajakan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitu pula dengan biaya kepatuhan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak .
- b. Variabel independen yang dipakai yaitu kesadaran perpajakan.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah pedagang skala kecil berlisensi oleh pemerintah kabupaten Nakuru, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan biaya kepatuhan, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan variabel moderasi yaitu penerapan E-SPT.
- c. Teknik analisis yang digunakan peneliti terdahulu adalah analisis regresi multivariat, sedangkan peneliti sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)*.

8. Siahaan & Halimatusyadiah (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskal, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan

sanksi perpajakan. Sedang variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2019) adalah kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang dipakai yaitu kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan .
- b. Kesamaan terdapat pada variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskal, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kualitas layanan dan variabel moderasi yaitu penerapan E-SPT.

- c. Teknik analisis pada penelitian dahulu analisis regresi linear, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS)

9. As'ari (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wonosari khususnya wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018) adalah pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Menggunakan variabel independen dan variabel dependen yang menjelaskan pengaruh terhadap suatu kepatuhan wajib pajak.

- b. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak.
- c. Variabel independen yang digunakan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wonosari khususnya wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. ada penelitian sekarang menggunakan penerapan E-SPT sebagai variabel moderasi.
- c. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu yaitu regresi berganda, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS)

10. Erawati & Parera (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran terhadap wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan otoritas pajak. Sedang variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Sampel yang digunakan adalah masyarakat wajib pajak di Kota Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan deskriptif statistik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erawati & Parera (2017) adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang dipakai yaitu kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan.
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah masyarakat wajib pajak di Kota Yogyakarta sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan pengetahuan perpajakan, dan pelayanan otoritas pajak, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kualitas layanan dan variabel moderasi yaitu penerapan E-SPT.
- c. Teknik analisis data pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)*.

11. Tulenan dkk., (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama bitung. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat pada kator pelayanan pajak pratama bitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tulenan dkk., (2017) adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.

- b. Teknik analisis data pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)*.

12. Tanilasari & Gunarso (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi non pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validasi dan reliabilitas serta analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanilasari & Gunarso (2017) adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Variabel dependen yang dipakai yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi non pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, sedangkan penelitian sekarang memakai sampel wajib pajak orang pribadi di Bojonegoro.
- b. Variabel independen pada penelitian dahulu menggunakan pelayanan fiskus, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan menggunakan kualitas layanan, dan sanksi perpajakan.
- c. Teknik analisis data pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square* (SEM-PLS).

Tabel 2. 1
RINGKASAN PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Khodijah dkk., (2021)	Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan.	Variabel independen terdiri dari pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan	Analisis regresi linier berganda	Pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
2	Rizky & Amir (2020)	Pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan perpajakan.	Variabel independen terdiri dari penerapan E-SPT, Pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diseluruh Indonesia.	Analisis regresi berganda	Sanksi perpajakan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penerapan E-SPT dan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Atarwaman, (2020)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon.	Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Sedang variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon	Analisis regresi linear berganda	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Nguyendkk., (2020)	Faktor kunci yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan di antara perusahaan yang ada di vietnam	Variabel independen terdiri dari profitabilitas audit, sanksi, norma sosial, reoutasi perusahaan,	200 perusahaan (kepala akuntan atau direktur keuangan) di Vietnam.	Analisa faktor eksplor (EFA), analisa faktor konfirmatori (CFA) dan model persamaa	Kepatuhan pajak sukarela memiliki dampak yang lebih kuat pada kepatuhan pajak daripada

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
			norma individu dan kepemilikan usaha. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak		n struktural (SEM).	yang ditegaskan kepatuhan. Probabilitas audit dan tingkat keparahan sanksi memiliki dampak paling kuat pada perilaku kepatuhan pajak.
5	Maria dkk., (2020)	Pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Barat.	Variabel independen terdiri dari pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib.	Wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat sebanyak 94 responden	Analisis regresi linear berganda	Biaya kepatuhan dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sedangkan penerapan e-spt berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan
6	Khelwal atenna & Soyza (2020)	Faktor-faktor penentu perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka berdasarkan undang-undang perpajakan baru yang diberlakukan	Variabel independen terdiri dari persentase pajak, keadilan dan transparansi sistem perpajakan, denda & penalti, dan tingkat pendapatan sebenarnya. Variabel	Wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka	Analisis korelasi, regresi dan moderator	Semua variabel independen menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Sri Lanka.

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		n pada tahun 2018	dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel moderasi yang digunakan adalah kesadaran pajak dan pengetahuan			
7	Adhiamboro & Theuri (2019)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel independen terdiri dari kesadaran perpajakan dan biaya kepatuhan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak	Pedagang skala kecil berlisensi oleh pemerintah kabupaten Nakuru	Analisis regresi multivariat	Kesadaran perpajakan dan pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan biaya kepatuhan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Siahaan & Halimatusyadiah (2019)	Pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskal, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Variabel independen terdiri dari kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak orang pribadi di Kota Bengkulu.	Analisis regresi linear.	Kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh

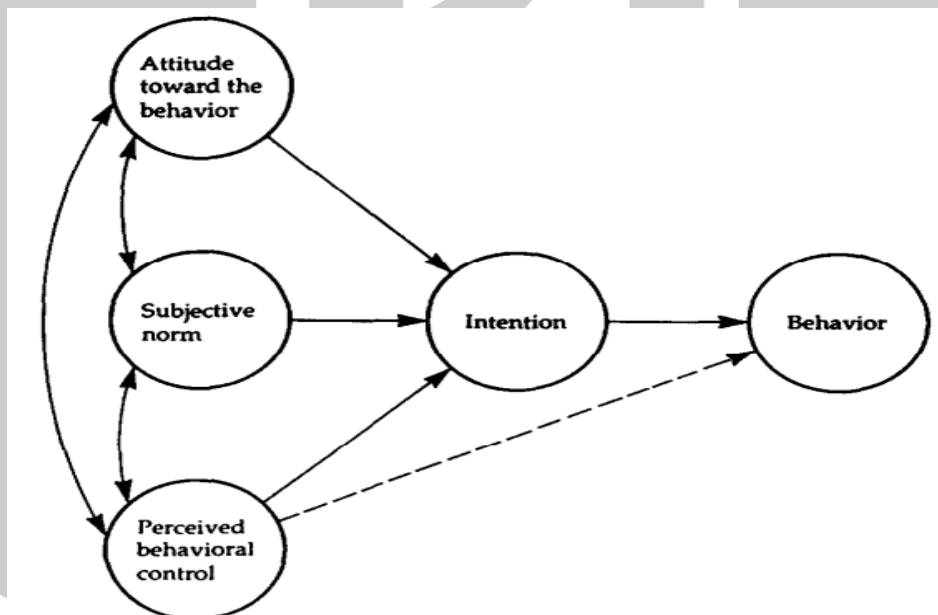
No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
			orang pribadi.			terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
9	As'ari (2018)	pengaruh pemahaman undang-undang perpajakan, Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul	Variabel independen terdiri dari pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Sedang variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.	Seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wonosari khususnya wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop.	Analisis regresi berganda	Pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
10	Erawati & Parera (2017)	Pengaruh kesadaran terhadap wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan	Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan otoritas pajak. Sedang variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.	Masyarakat wajib pajak di Kota Yogyakarta	Analisis regresi linear berganda dan deskriptif statistik	Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
11	Tulenan dkk., (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung.	Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.	wajib pajak orang pribadi yang tercatat pada kator pelayanan pajak pratama bitung	Analisis regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
12	Tanilarso & Gunarso (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Variabel independen terdiri dari kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.	Wajib pajak orang pribadi non pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.	Analisis regresi linier berganda.	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Theory of Planned Behavior (Teori perilaku terencana).

Theory of Planned Behavior (Teori perilaku terencana). Menurut Ajzen (1991) TPB adalah teori yang menjelaskan tentang pertimbangan untuk melakukan sebuah perilaku atau tidak melakukan sebuah perilaku yang dipengaruhi oleh niat seseorang. TPB merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini berfokus pada intensi atau niat individu untuk melakukan suatu perilaku. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu ini muncul karena ada niat dari individu itu sendiri untuk melakukan perilaku tersebut. Terdapat tiga faktor yang dapat menentukan munculnya niat individu untuk berperilaku, yaitu : *behavioral beliefs, normative beliefs, control beliefs*.



Sumber : Ajzen (1991)

Gambar 2. 1
Theory of Planned Behavior

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan kepercayaan mengenai kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku. Dengan kata lain keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome beliefs*) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap ini nantinya akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku yang akan dilakukan oleh individu.

2. *Normative Beliefs*

Normative Beliefs merupakan kepercayaan mengenai harapan yang muncul karena mendapat pengaruh dari orang lain atau mendapatkan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Dengan kata lain, keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri individu yang dapat mempengaruhi perilakunya. *Normative Beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipresepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*).

3. *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang hal-hal yang dapat untuk mendukung ataupun dapat menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut dalam mendukung dan menghambat perilakunya. Hal mungkin dapat menghambat perilaku seorang individu itu berasal dari pribadi atau internal individu maupun dari

eksternal individu seperti lingkungan. *Control beliefs* menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Berdasarkan tiga penjelasan mengenai faktor diatas bahwa *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah adanya tiga faktor tersebut maka seseorang akan memasuki tahap intention dimana seseorang akan memiliki maksud atau niat untuk melakukan perilaku. Setelah itu akan memasuki tahap behavior yaitu tahap seseorang melakukan perilaku tersebut.

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior (TPB)* relevan digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada *Theory of Planned Behavior (TPB)* variabel yang digunakan adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran perpajakan dan penerapan E-SPT.

2.2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Menurut Davis (1986) TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Menurut Davis (1986) terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu :

1. Persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
2. Persepsi kegunaan (perceived usefulness) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (attitude toward using).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (behavioral intention to use).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (actual technology usage).

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Menurut Putri & Setiawan (2017) suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Karena sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment*, kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang mutlak dan penting. Dalam proses kepercayaan akan langsung diserahkan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya ke kantor pelayanan pajak (KPP).

Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah kondisi di mana wajib pajak dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya menurut undang-undang peraturan perpajakan. Misalnya tepat waktu dalam pelaporan SPT atau wajib pajak yang berpenghasilan memiliki NPWP.

2. Kepatuhan material adalah kondisi di mana wajib pajak secara substansial mematuhi ketentuan perpajakan materiil sesuai dengan undang-undang pajak kepatuhan material. Misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar dan tepat.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 17C Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyampain surat pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali dengan tunggakan pajak yang sudah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan Pemerintah dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 tahun terakhir.

2.2.4 Sanksi Perpajakan (X_1)

Menurut undang-undang KUP Sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi UU Perpajakan, misalnya telat membayar PPh Pasal 21, telat melaporkan SPT PPh Pasal 23 dan sebagainya. Sanksi perpajakan juga dapat dikatakan sebagai tidakah memberi hukuman kepada wajib pajak yang melanggar peraturan. Peraturan yang dimaksud adalah rambu-

rambu bagi wajib pajak mengenai apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika wajib pajak menganggap sanksi perpajakan dapat mengakibatkan kerugian pada dirinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 38 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, terdapat dua macam sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi peraturan perpajakan. Sanksi administrasi ini berupa denda atau bunga yang mana ddananya ini sudah ditentukan jumlah besarnya. Lalu untuk sanksi pidana ini berupa kurungan atau penjara karena wajib pajak lalai dalam pembayaran pajaknya

2.2.5 Kualitas Pelayanan (X₂)

Menurut Zahroh (2018), kepuasan memiliki peran yang penting dalam mendukung pencapaian tujuan agensi, karena kepuasan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh harapan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Cokro dkk., (2015) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi : bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan : bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sdaniri dalam melayani wajib pajak.

3. Hasil kualitas pelayanan : Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2.6 Kesadaran Perpajakan (X_3)

Menurut Siahaan & Halimatusyadiah (2019) Kesadaran pajak menunjukkan bahwa penilaian positif wajib pajak terhadap evaluasi fungsi negara akan mendorong masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Seseorang dapat dikatakan memiliki kesadaran perpajakan apabila mematuhi fungsi pajak, mau menghitung, membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu dan tanpa adanya paksaan dari siapapun. Kesadaran wajib pajak memiliki implikasi yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menciptakan kepatuhan yang sukarela. Dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak akan perpajakan, pemerintah memiliki peran penting dalam hal tersebut, pemerintah dapat melakukan sosialisasi maupun penyuluhan agar masyarakat lebih mengetahui tentang perpajakan sehingga nantinya tingkat kesadaran masyarakat dalam perpajakan juga akan meningkat.

2.2.7 Penerapan E-STP (Z)

Menurut Nelly dkk., (2022) E-SPT merupakan surat atau media lain berbentuk elektronik yang digunakan oleh wajib pajak untuk jumlah penghasilan, biaya atau beban yang dikeluarkan, laba atau rugi, jumlah pajak yang terutang, serta harta dan hutang yang dimiliki wajib pajak dalam periode tertentu. Sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak No PER-01 2016 E-SPT tahunan merupakan SPT tahunan berupa dokumen elektronik beserta lampiran-lampirannya yang dilaporkan menggunakan media penyimpanan elektronik.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu bentuk dari kontrol perilaku adalah dengan pemberian sanksi. Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada orang yang sengaja melakukan pelanggaran. Dalam pemerintahan juga sudah menerapkan sanksi salah satunya adalah sanksi yang diberikan dalam hal perpajakan. Menurut Resmi (2014), tujuan adanya sanksi perpajakan yaitu untuk mendidik ataupun menghukum. Mendidik yang berarti sanksi pajak diharapkan dapat menjadikan wajib pajak lebih baik dalam hal pembayaran pajaknya. Lalu untuk menghukum adalah pemberian sanksi yang bertujuan untuk menghukum. Dilakukan mendidik dan menghukum agar wajib pajak mengetahui akibat dari kesalahan yang mereka perbuat sehingga wajib pajak akan melakukan pembayaran pajaknya.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mengontrol untuk tidak terjadinya perilaku yang menyimpang, karena terkait dengan *control beliefs* yang menghasilkan tekanan sosial yang dipresepsikan (*perceived social pressure*) dimana jika wajib pajak tidak patuh terhadap Undang-Undang perpajakan maka akan mendapatkan sanksi dan sanksi tersebut tidak berada di bawah kendali wajib pajak. Selain itu, *control beliefs* juga menjadi faktor penentu perilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku. Sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajaknya. Penerapan sanksi perpajakan juga berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma atau peraturan

perpajakan dan juga dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban pajaknya.

Penelitian ini diperkuat oleh Hawa & Siragih (2017), Putu & Krisna (2018) dan As'ari (2018) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat digambarkan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan dan kesopanan kepada wajib pajak.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, *normative beliefs* juga menjadi faktor penentu niat individu dari hasil pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan akan menjadi dorongan kepada wajib pajak karena wajib pajak akan merasa nyaman dan akan merasa terbantu atau dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini diperkuat oleh Rizky & Amir (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, sehingga minat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak juga akan

meningkat. Dengan meningkatnya minat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, maka akan meningkat pula pendapatan negara dari aspek perpajakan.

2.3.3 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran adalah perasaan seseorang yang bertujuan untuk menyadari sesuatu yang terjadi pada dirinya. Kesadaran yang dimaksud adalah kesadaran wajib pajak bahwa memiliki kewajiban untuk membayar pajaknya. Sadar pajak tidak hanya tentang taat dalam membayar, tetapi juga paham dan mengerti terkait pajak sehingga dapat memberikan kontribusi untuk perbaikan penerimaan dan pengelolaan pajak untuk kemajuan negara. Kesadaran membayar pajak menurut Halawa & Saragih (2017) merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas untuk patuh membayar pajak kepada kas negara untuk kepentingan bersama. Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* dengan adanya *behavioral beliefs*, dimana berkaitan dengan kesadaran wajib pajak yaitu ketika individu akan melakukan sesuatu atau tindakan, individu tersebut akan mempunyai keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari tindakannya tersebut. Adanya kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu karena kesadaran wajib pajak mempunyai peran penting karena di Indonesia dalam pembayaran pajaknya menerapkan *self assessment system*.

Penelitian ini diperkuat oleh Tanilasari & Gunarso (2017), Siahaan & Halimatusyadiah (2019) dan Tulenan dkk., (2017) yang menemukan bahwa

kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan pajak juga akan meningkat.

2.3.4 Penerapan E-SPT Dapat Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Terdapat dua sanksi yang dapat diberikan kepada wajib pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi dalam perpajakan menjadi salah satu faktor penting dalam pemungutan pajak karena dalam pemungutan pajak Indonesia menerapkan self assessment system. Agar pemungutan pajak berjalan dengan tertib, pemerintah harus menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Diberlakukannya sanksi pajak ini supaya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Maria dkk., (2020) penerapan E-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) terdapat persepsi kemudahan. Hal ini dikarenakan dengan adanya penerapan E-SPT ini wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan kewajibannya dalam pembayaran pajak. Selain itu wajib pajak tidak harus langsung datang di KPP, wajib pajak langsung bisa menghitung, meyetorkan dan melaporkan besarnya pajak melalui E-SPT. Dengan adanya kemudahan dalam pelaporan SPT ini maka kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak juga akan meningkat sehingga wajib pajak tidak akan dikenakan sanksi.

2.3.5 Penerapan E-SPT Dapat Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

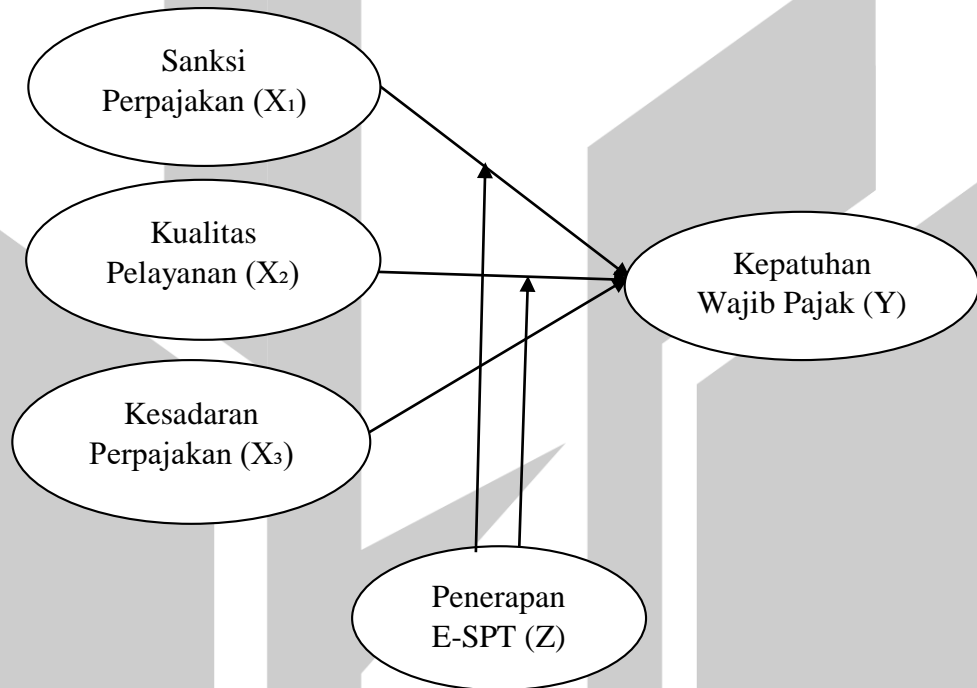
Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan apabila petugas pajak dengan baik membantu dan melayani wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya atau pembayaran pajak maka akan memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak sehingga nantinya wajib dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01, 2016, tujuan pemerintah mengembangkan E-SPT adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Penelitian ini diperkuat oleh Alfarisi & Mahpudin (2020) menemukan bahwa penerapan E-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena semakin efektif penerapan Sistem Administrasi Negara yaitu sistem E-SPT maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya penerapan E-SPT ini juga menjadi salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem e-spt itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem e-spt akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.5 **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dari landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

H₁ : Sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Kesadaran Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄ : penerapan E-SPT dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₅ : Penerapan E-SPT dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.