

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. Rizki Anugrah Putra dan Nunung Nurhayati (2022)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh insentif pajak dan Sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek yang menjadi variabel dalam penelitian adalah Insentif Pajak, Sistem *e-filing*, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam melakukan pengujian terhadap tujuan penelitian, peneliti menggunakan analisis regresi berganda dengan sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian penelitian yang dilakukan oleh Putra & Nurhayati (2022) menunjukkan bahwa Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan Sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu dan sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- e. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *accidental sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Bandung Cibeunying, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

2. Ebele Stella Nwokoye, Clement Izuchukwu Igbanugo, Chukwunonso Ekesiobi dan Stephen Kelechi Dimnwobi (2022)

Studi ini menyelidiki dampak insentif fiskal pada perilaku kepatuhan pajak perusahaan dalam klaster industri di Nigeria. Data dari 800 perusahaan yang diambil dari tiga klaster industri di Nigeria Tenggara dikumpulkan menggunakan

kuesioner terstruktur melalui prosedur pengambilan *multi-stage sampling*. Statistik deskriptif dan model regresi logistik diterapkan untuk memperkirakan tanggapan survei. Hasil dari penelitian Nwokoye dkk., (2022) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak reguler, ukuran perusahaan, penyederhanaan komunikasi tentang persyaratan pajak, komunikasi pesan pencegahan, pencapaian pendidikan pemilik perusahaan dan legitimasi politik perusahaan, pemerintah saat ini serta insentif fiskal (kredit pajak, pengurangan pajak, tunjangan modal, insentif investasi) secara signifikan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak perusahaan di klaster industri Nigeria. Demikian pula, penelitian ini menemukan bahwa insentif fiskal secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan di klaster industri Nigeria. Implikasi dan saran kebijakan disajikan untuk diadopsi oleh pemangku kepentingan terkait di sektor pajak dan industri.

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

- a. Persamaan variabel dependen dan topic penelitian yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukannya itu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *multistage sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.

- b. Teknik analisis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah analisis regresi logistik, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linear berganda.
- c. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- d. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak perusahaan dalam klaster industri di Nigeria, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

3. Rieke Pernamasari dan Syifa Nur Rahmawati (2021)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Survei pada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan). Pada penelitian ini variabel yang digunakan meliputi bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan implementasi tata kelola yang baik. Data diperoleh dari 100 responden terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Penelitian ini diuji menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan Pernamasari & Rahmawati (2021) menunjukkan variabel struktur organisasi dan implementasi *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, dan manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kembangan.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas/manajemen sumberdaya manusia.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan kuesioner, observasi non-partisipan dan dokumentasi, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan, sedangkan

penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

4. **Dhuratun Nuskha, Nur Diana dan Dwiyani Sudaryanti (2021)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak di tengah pandemi corona terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasional dengan metode regresi linear sederhana. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa *google form* kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Malang Utara. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian. Dari perhitungan rumus Slovin didapatkan 100 responden. Hasil penelitian Nuskhadkk., (2021) menunjukkan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu dan sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.

d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Teknik analisis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah analisis regresi linear sederhana, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linear berganda.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Malang Utara, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

5. Rimawati Qadariah, Nur Diana dan Junaidi (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki bisnis di kota Kudus. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat, kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan regulasi, persepsi efektivitas system perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data diperoleh dari kuesioner dengan metode *Convenience Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan multiple analisis regresi linear dengan SPSS 16.00 *for Windows*. Hasil penelitian Qadariah

dkk., (2021) adalah sebagai berikut: (1) Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak positif dan signifikan, (2) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tentang kepatuhan wajib pajak positif dan signifikan, (3) Persepsi efektivitas system perpajakan tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Kualitas pelayanan pajak kewenangan terhadap kepatuhan wajib pajak positif dan signifikan, (5) Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak positif dan signifikan.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Penelitian terdahulu maupun sekarang menggunakan metode penentuan sampel *Convenience Sampling*.
- d. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- e. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu persepsi efektivitas system perpajakan atau kepuasan pelayanan perpajakan.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi usahawan di Kota Kudus yang tercatat di KPP Pratama Kudus, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

6. Martha Rianty N dan Riza Syahputera (2020)

Penelitian ini dilakukan sehubungan dengan masa pembayaran pajak yang sedang berjalan yaitu Maret untuk WP Pribadi dan April untuk Badan. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang dengan jumlah sampel 100 orang yang diambil berdasarkan metode Slovin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Seberang Ulu Palembang. Hasil penelitian Rianty & Syahputera (2020) menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat member masukan guna peningkatan pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak khususnya di kota Palembang.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pelayanan fiskus atau kepuasan pelayanan perpajakan.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *accidental sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajibpajak yang terdaftar di KPP Seberang Ulu Palembang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

7. Syanti Dewi, Widyasari dan Nataherwin (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Wabah Corona merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi nasional dan produktivitas masyarakat. Sehingga pemerintah memberikan insentif dan relaksasi pajak kepada seluruh wajib pajak di Indonesia. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa sadar atau patuh masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak selama masa pandemi. Karena pertumbuhan ekonomi sangat dipengaruhi oleh tingkat suku bunga dan faktor-faktor produksi berupa investasi dan ketersediaan sumber daya manusia berkualitas. Penelitian ini merupakan penelitian dengan isu yang terbaru, dan ditujukan kepada seluruh wajib pajak perorangan dan badan khusus daerah DKI Jakarta. Jumlah responden sebanyak 63 orang dan hasil penelitian Syanti dkk., (2020) menyatakan bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan kuisisioner atau wawancara narasumber sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuisisioner dan *google form*.
- c. Teknik analisis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah analisis regresi linear berganda dengan metode *bootstrapping*, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linear berganda dengan metode tradisional.
- d. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah DKI Jakarta yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

8. Gusti Ayu Kade Dewi Utari, Luh Kade Datrini dan Ni Nengah Seri Ekayani (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Struktur Organisasi, *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia, *Good Governance* dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. Metode penentuan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner. Teknik

analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian Utari dkk., (2020) menunjukkan bahwa Struktur Organisasi, *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan *Good Governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas pelayanan.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *incidental sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.

- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

9. Djenni Sasmita (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Wabah Corona merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi nasional dan produktivitas masyarakat. Sehingga pemerintah memberikan insentif dan relaksasi pajak kepada seluruh wajib pajak di Indonesia. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa sadar atau patuh masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak selama masa pandemi. Karena pertumbuhan ekonomi sangat dipengaruhi oleh tingkat suku bunga dan faktor-faktor produksi berupa investasi dan ketersediaan sumber daya manusia berkualitas. Penelitian ini merupakan penelitian dengan isu yang terbaru. Jumlah responden sebanyak 35 orang, dan hasil penelitian Sasmita (2020) menyatakan bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis isi, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linear berganda.
- b. Dalam proses pengumpulan data, peneliti terdahulu melakukan proses studi dokumen yang mengumpulkan berbagai artikel dari situs pemerintah seperti www.pajak.go.id, informasi dari berita online dan sumber informasi lainnya, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.

10. Nita Anggraheny Savitri dan Theresia Woro Damayanti (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dimensi kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima hal, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati responden. Data yang didapat berupa data primer yang berasal 125 wajib pajak dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Data penelitian kemudian dianalisis dengan menggunakan

Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian Savitri & Damayanti (2018) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan pelayanan, tetapi dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas pelayanan.
- c. Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penentuan sampel yang sama yaitu *convenience sampling*.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- b. Teknik analisis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah *Partial Least Square* (PLS), sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linear berganda.

- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

11. Nadja Dwenger, Henrik Kleven, Imran Rasul dan Johannes Rincke (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Dwenger dkk., (2016) mempelajari motivasi ekstrinsik dan intrinsik untuk kepatuhan pajak dalam konteks pajak gereja lokal di Jerman. Sistem perpajakan ini secara historis mengandalkan *zero deterrence* sehingga setiap kepatuhan pada baseline secara intrinsik termotivasi. Mulai dari garis dasar pencegahan nol ini, peneliti menerapkan eksperimen lapangan yang mendorong kepatuhan melalui pencegahan atau penghargaan. Menggunakan catatan administrasi pajak yang dibayarkan dan kewajiban pajak yang sebenarnya, peneliti menggunakan perawatan ini untuk mendokumentasikan bahwa kepatuhan yang dimotivasi secara intrinsik itu penting, bahwa sebagian besar darinya mungkin didorong oleh preferensi kewajiban untuk mematuhi dan bahwa tidak ada *crowd-out* antara motivasi ekstrinsik dan intrinsik.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Metode penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah penelitian kuantitatif dengan jenis eksperimen, sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis *survey*.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *random sampling* yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak di gereja lokal di wilayah metropolitan Bavaria, Jerman, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

12. I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016)

Perubahan atau modernisasi system administrasi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Perubahan yang dilakukan meliputi bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi system administrasi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara digunakan sebagai tempat penelitian dengan memilih Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sebagai sampel penelitian. Sampel yang digunakan adalah 100 WPOP dengan teknik *cluster sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis penelitian Darmayasa & Setiawan (2016) dapat diambil kesimpulan bahwa variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.

- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu manajemen sumber daya manusia atau kualitas sumber daya manusia.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *cluster sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajibpajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara., sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

13. Jane Frecknall-Hughes dan Peter Moizer (2015)

Frecknall-Hughes & Moizer (2015) melakukan penelitian yang berfokus pada pekerjaan praktisi pajak Inggris. Peneliti membagi pekerjaan praktisi menjadi dua bentuk yaitu, pekerjaan kepatuhan dan pekerjaan perencanaan/penghindaran dan menentukan bagaimana kualitas masing-masing dapat dievaluasi. Peneliti

mempertimbangkan kekuatan ekonomi yang beroperasi di pasar layanan pajak dan kemungkinan dampaknya terhadap pilihan tingkat kualitas praktisi pajak di mana dia bekerja yang bertujuan untuk menunjukkan apakah kekuatan pasar saja dapat cukup melindungi publik dari pekerjaan pajak berkualitas buruk dan mempertimbangkan apakah peraturan mungkin bermanfaat bagi masyarakat (praktisi pajak Inggris saat ini tidak diatur).

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

- a. Persamaan variabel dependen dan topik penelitian yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas pelayanan/kepuasaan pelayanan.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian praktisi pajak yang ada di wilayah Inggris, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

14. Dina Fitri Septarini (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang pengaruh pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Merauke. Pengumpulan data

primer dilakukan dengan metode survei dengan memberikan kuesioner kepada 187 responden dan sampel dipilih dengan menggunakan *simple random sampling*. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode regresi linear berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian Septarini (2015) menunjukkan bahwa semua variabel dalam pengujian hipotesis memiliki koefisien parameter positif. Pengaruh pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan, karena semua nilai t-statistik lebih besar dari t-tabel 1,653 pada taraf signifikansi 5%.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu dan sekarang menggunakan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (kuisisioner).

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *simple random sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.

- b. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Merauke Papua, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

15. Ida Mentayani, Rusmanto, dan Mail (2015)

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan program SPSS 20 untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian Mentayani dkk., (2020) menunjukkan bahwa variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.

- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
 - d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu insentif pajak.
- Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:
- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *random sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
 - b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
 - c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

16. Rommy Susherdianto dan Haryanto (2012)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Subjektif, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah 133.000 Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode slovin yang menghasilkan 100 responden. Metode

pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial penelitian Susherdianto & Haryanto (2015) dapat diketahui bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

- a. Persamaan variabel dependen yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Topik penelitian yang sama antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kepatuhan wajib orang pribadi.
- c. Teknik analisis data yang digunakan adalah sama yaitu analisis regresi linear berganda.
- d. Terdapat persamaan variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas atau kepuasan pelayanan perpajakan.

Perbedaan antara penelitian sekarang dan penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan metode penentuan sampel *random sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah *convenience sampling*.
- b. Metode pengumpulan data pada penelitian dahulu menggunakan penyebaran kuisisioner, sedangkan penelitian sekarang menggunakan penyebaran kuesioner dan *google form*.
- c. Penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun.

Tabel 2.1
Tabel Matriks Penelitian Terdahulu

Variabel	Peneliti															
	2022	2022	2021	2021	2021	2020	2020	2020	2020	2018	2016	2016	2015	2015	2015	2012
	Putra & Nurhayati	Nwoyedik	Pernamasari & Rahmawati	Nuskhadkk	Qadariahdkk	Rianty & Syahputera	Syantidkk	Utari dkk	Sasmita	Savitri & Damayanti	Dwengerdkk	Darmayasa & Setiawan	Hughes & Moizer	Septarni	Mentayani	Sushe rdianto & Haryanto
Sistem <i>e-filling</i>	TB															
Insentif Pajak	B+			B+			TB		TB							
<i>Good Governance</i>			B					TB				B				
Manajemen Sumber Daya Manusia			TB						B+			B			TB	
Teknologi Informasi dan Komunikasi			TB						B+			TB				

Peraturan Perpajakan																	
Motivasi Ekstrinsik											B						
Motivasi Instrinsik											B						

Keterangan: TB Tidak Berpengaruh
B+ Berpengaruh Positif
B Berpengaruh

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Theory Planned of Behavior (TPB)*

Pada tahun 1991, Ajzen memperbarui teori tindakan beralasan menjadi teori perilaku direncanakan, dan teori ini sudah digunakan selama dua dekade untuk meneliti keinginan dan perilaku (Mahyarni, 2013). Beberapa tahun kemudian, Ajzen pada tahun 1988 menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Keberadaan factor tersebut mengubah *reasoned action theory* menjadi *Planned behavior theory* (Seni & Ratnadi, 2017).

Faktor-faktor *Theory Planned Behaviour (TPB)*:

1. Sikap terhadap perilaku

Sikap bukanlah perilaku, namun sikap menghadirkan suatu kesiapsiagaan untuk tindakan yang mengarah pada perilaku. Individu akan melakukan sesuatu sesuai dengan sikap yang dimilikinya terhadap suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku yang dianggapnya positif itu yang nantinya akan dipilih individu untuk berperilaku dalam kehidupannya. Oleh karena itu sikap merupakan suatu wahana dalam membimbing seorang individu untuk berperilaku.

2. Persepsi kontrol perilaku

Dalam berperilaku seorang individu tidak dapat mengontrol sepenuhnya perilakunya dibawah kendali individu tersebut atau dalam suatu kondisi dapat sebaliknya dimana seorang individu dapat mengontrol

perilakunya dibawah kendali individu tersebut. Pengendalian seorang individu terhadap perilakunya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu tersebut seperti keterampilan, kemauan, informasi dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan yang ada disekeliling individu tersebut. Persepsi terhadap kontrol perilaku adalah bagaimana seseorang mengerti bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil pengendalian yang dilakukan oleh dirinya.

3. Norma Subyektif

Seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu jika perilakunya dapat diterima oleh orang-orang yang dianggapnya penting dalam kehidupannya dapat menerima apa yang akan dilakukannya. Sehingga, *normative beliefs* menghasilkan kesadaran akan tekanan dari lingkungan sosial atau Norma Subyektif.

Planned behavior theory yang dijelaskan oleh Ajzen bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsian orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Seni & Ratnadi, 2017).

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu pada penelitian Cahyonowati dkk., (2012) menjelaskan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu perilaku di mana WP berupaya memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan materiil adalah suatu perilaku di mana WP secara substantive memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Waluyo, 2020). Kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan oleh Pohan (2016:15) mencakup usaha-usaha untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar, sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan tepat waktu sesuai dengan *deadline* pembayaran dan pelaporan pajak yang telah ditetapkan (Razif & Rahmawati, 2017).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan Indonesia menganut system *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Sementara tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini khususnya yang sangat menonjol sesuai dengan fungsinya adalah melakukan pembinaan, penelitian, pengawasan, dan pelayanan dalam hubungan dengan pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang berlaku (bppk.kemenkeu.go.id, 2017).

2.2.3 Insentif Pajak

Insentif merupakan tindakan menjadikan atau membuat suatu motivasi dan menyebarkannya secara massal. Secara tradisional, insentif berupa tindakan yang melebihi hasil yang diharapkan dan membentuk motivasi dari luar (wikipedia.org, 2021). Sementara pajak menurut Soemitro yang dikutip dari Sutedi (2011:1) merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan insentif pajak, di dalam peraturan perpajakan Indonesia disebut dengan fasilitas pajak yang secara umum dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal perpajakan (Hasibuan, 2016).

Pengertian insentif pajak (*Tax Incentive*) menurut Black Law Dictionary dalam Hasibuan (2016) adalah:

“A governmental enticement, through a tax benefit, to engage in a particular activity, such as the contribution of money or property to qualified charity”. Sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang atau harta untuk kegiatan yang berkualitas.

Sedangkan Winardi (2011:255) menyebutkan istilah insentif pajak dengan *Incentive Taxation*, yang artinya:

“Pemajakan dengan tujuan memberikan perangsang. Penggunaan pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah saja, melainkan memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu”.

Menurut Spitz sebagaimana dikutip Erly Suandy umumnya terdapat empat macam bentuk insentif pajak (Hasibuan, 2016):

1. Pengecualian dari pengenaan pajak

Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Namun diperlukan kehati-hatian dalam mempertimbangkan pemberian insentif ini. Hal yang perlu diperhatikan adalah sampai berapa lama pembebasan pajak ini diberikan dan sampai berapa lama investasi dapat memberikan hasil. Contoh dari jenis insentif ini adalah *tax holiday* atau *tax exemption*.

2. Pengurangan dasar pengenaan pajak

Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari pendapatan kena pajak. Pada umumnya biaya yang dapat menjadi pengurang boleh dikurangkan lebih dari nilai yang seharusnya. Jenis insentif ini misalnya dapat ditemui dalam bentuk *double deduction*, *investment allowances*, dan *loss carry forwards*.

3. Pengurangan tarif pajak

Insentif ini yaitu berupa pengurangan tarif pajak dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur oleh pemerintah. Insentif ini paling sering ditemui dalam pajak penghasilan. Misalnya pengurangan tarif *corporate income tax* atau tarif *withholding tax*.

4. Penangguhan pajak.

Jenis insentif yang terakhir menurut adalah penangguhan pajak. Jenis insentif ini pada umumnya diberikan kepada wajib pajak sehingga pembayar pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

Tahun 2022, Pemerintah memutuskan untuk kembali memperpanjang program pemulihan ekonomi nasional (PEN) melalui perpanjangan insentif pajak yang tertuang dalam PMK No.3/PMK.03/2022 yang memiliki jangka waktu hingga 30 Juni 2022 sebagai bentuk perpanjangan dari PMK No.82/PMK.03/2021. Pada dasarnya, pemberian insentif ini merupakan bentuk respon atas pandemi Covid-19 yang masih berlangsung hingga saat ini dengan cara memberikan kelanjutan keringanan kepada wajib pajak perorangan maupun badan usaha baik yang terdampak oleh pandemi Covid-19 dalam bentuk pengurangan atau pembebasan (non DTP) serta yang dibayarkan oleh pemerintah/ditanggung pemerintah (DTP) melalui belanja subsidi pajak di APBN dengan maksud untuk mengangkat arus kas wajib pajak yang ekonominya melemah oleh adanya pandemi Covid-19. Insentif pajak yang tertuang dalam PMK No.3/PMK.03/2022 memiliki perbedaan jumlah jenis penerima dari insentif pajak di PMK No.82/PMK.03/2021 yang terdiri atas 6 jenis penerima dan saat ini hanya mencakup 3 jenis penerima saja. Di dalam PMK No.3/PMK.03/2022 dijelaskan bahwa para penerima insentif ini adalah (a) PPh Pasal 22 Impor – dibebaskan; (b) PPh Pasal 25 – pengurangan sebesar 50%;

dan (c) PPh Final Jasa Konstruksi (P3TGAI) – ditanggung pemerintah (Helmizar *et al.*, 2022).

2.2.4 Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Amhas (2018:138) dalam bukunya yang dikutip oleh Anjarwati dkk., (2020) kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai kompetensi unggul dari aspek fisik ataupun aspek intelektual.

Matutina pada penelitian Leuhery (2018) menjelaskan kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai.
2. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki pegawai.
3. *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Faktor yang juga mempengaruhi kemampuan kerja dan kualitas sumber daya manusia adalah seberapa berpengalaman seseorang. Pengalaman kerja yang dimiliki seseorang mempengaruhi peningkatan penguasaan keterampilan (*softskill*). Maka semakin banyak pengalaman kerja, semakin tinggi pula penguasaan keterampilan (Pamungkas dkk., 2017). Kualitas sumber daya manusia bias dilihat dengan ilmu keterampilan, kemampuan kreatif, pelatihan,

dan pendidikan yang sudah dimiliki. Jika pada suatu negara mempunyai sumber daya manusia yang sangat baik, terampil dan terlatih maka *output* yang akan dihasilkan memiliki kualitas tinggi (toptenid.com, 2022).

2.2.5 Kepuasan Pelayanan Perpajakan

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations.”* Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan (Radiman, 2020). Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Hal tersebut berlaku juga untuk penyedia layanan jasa salah satunya adalah kantor perpajakan. Dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak secara optimal, maka akan meningkatkan kemauan akan membayar pajak, karena wajib pajak merasa diberikan servis yang memuaskan oleh aparat pajak saat mengurus hal-hal yang menyangkut perpajakan. Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak jika mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparat pajak, namun wajib pajak akan tidak patuh membayar pajak jika wajib pajak tidak diberi pelayanan yang optimal oleh aparat pajak (Susherdianto & Haryanto, 2015). Dikutip pada penelitian Maulidin dkk., (2022) Arianto (2018:83) menjelaskan kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Harfika dan Abdullah (2017:48) yang dijabarkan oleh (Maulidin dkk., 2022) yaitu:

- a. *Tangibles*, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

P.J.A. Adriani pada penelitian Djufri (2014) mendefinisikan pajak sebagai iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Pada dasarnya tidak seorang pun yang rela membayar pajak, apalagi tidak ada imbalan langsung yang dapat dirasakan oleh dirinya. Negara tentunya akan kesulitan dalam membiayai pengeluarannya, jika masyarakat tidak membayar pajak. Oleh karenanya, agar pajak dapat dibayar maka pemungutannya harus dipaksakan.

Sifat pajak yang memaksa, membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk meringankan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya dengan adanya program insentif pajak. Di dalam *Planned behavior theory* mengansumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat. Tarigan (2021) menyatakan insentif merupakan salah satu instrumen yang dipakai oleh pemerintah untuk ekonomi tetap berputar. Ketika ekonomi melemah (turun) dan wajib pajak tetap harus membayar pajaknya yang tinggi dengan susah, hal tersebut dapat mengakibatkan penutupan untuk usahanya. Tetapi pemerintah member solusi dengan insentif pajak kepada wajib pajak orang pribadi maupun badan. Hal tersebut sejalan dengan konsep TPB dimana control persepsi perilaku

menimbulkan minat terhadap kebijakan insentif pajak yang diberikan pemerintah, sehingga menimbulkan keinginan yang lebih tinggi untuk mematuhi wajib pajak-nya.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Nurhayati (2022) dan Nuskha dkk., (2021) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syanti dkk., (2020) dan Sasmita (2020) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peran SDM dalam kemajuan suatu organisasi khususnya organisasi sektor publik atau instansi pemerintahan tidak dapat diabaikan begitu saja. Apabila SDM dalam suatu instansi pemerintahan memiliki SDM yang baik, disiplin, loyal, dan produktif maka organisasi atau instansi akan berkembang pesat, namun kebalikannya jika memiliki SDM yang tidak disiplin, korupsi, kolusi, dan nepotisme, instansi pemerintahan tersebut akan hancur dan tidak bertahan lama. Dikutip dari Gaol (2014:14) Straub dan Attner menyatakan:

“People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization’s objective.” Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat,

keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Gading, 2021).

Berdasarkan pengertian dan hubungannya dengan TPB bahwa bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi. Sejalan dengan hal tersebut bahwa kualitas SDM yang professional akan member keyakinan kepada wpop bahwa ketika mereka melaporkan kewajiban pajaknya telah ditangani oleh orang yang tepat sehingga rasa percaya tersebut memunculkan niat bagi wpop untuk selalu patuh.

Penelitian Utari dkk., (2020) dan Darmayasa & Setiawan (2016) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi dalam hal manajemen sumber daya manusia atau kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Pernamasari & Rahmawati (2021) dan Mentayani dkk., (2020) mendapatkan hasil bahwa modernisasi system administrasi dalam hal manajemen sumber daya manusia atau kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

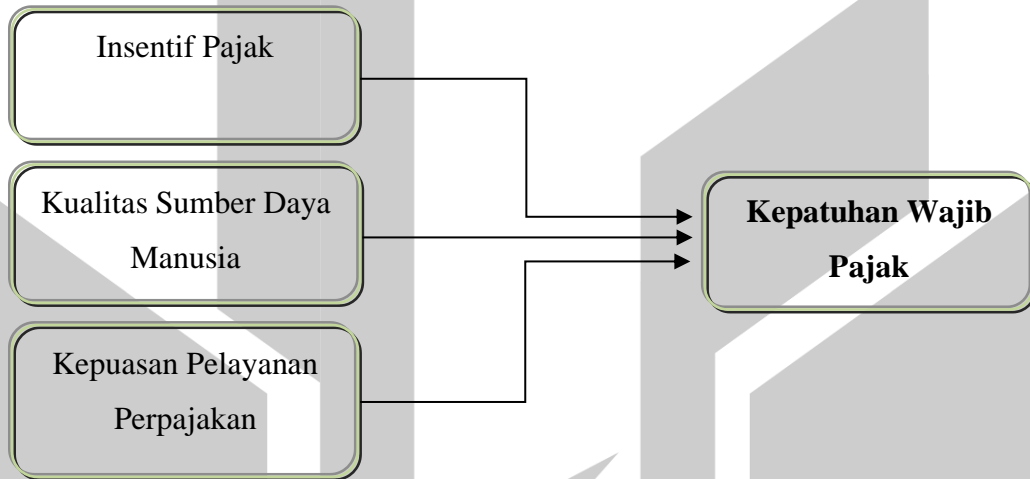
Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi apabila SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan

transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang-undangan (Lovihan, 2013).

Sejalan dengan TPB bahwa kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Sebagai pengguna layanan perpajakan secara langsung, wpop tentunya akan mempertimbangkan bagaimana kualitas pelayanan dari kantor pajak itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan akan dapat diprediksi secara langsung perilaku wpop dengan lebih mematuhi kewajiban pajaknya karena wpop merasa puas atas pelayanan tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Qadariah dkk., (2021) Suarjana dkk., (2020) Asbar & Fitrioso (2015) Savitri & Damayanti (2018) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian oleh Rianty & Syahputera (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan atau kepuasan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Kepuasan Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak