

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya sehingga penelitian yang akan dilakukan ini masih berkaitan sehingga terdapat adanya beberapa persamaan dan perbedaan dalam objek yang akan diteliti.

1. Denny Erica, Irwin Ananta Vidada, Hoiriah, Saridawati (2020)

Penelitian ini adalah untuk membantu masyarakat umum dan khususnya wajib pajak orang pribadi untuk dapat menghitung pajak penghasilan Pasal 21 secara mandiri, terutama untuk memastikan apakah wajib pajak dapat memperoleh insentif pajak penghasilan yang dapat membantu meringankan beban ekonomi yang dipengaruhi oleh penyebaran *Covid-19* di Indonesia. Meskipun kebijakan pemerintah dalam hal pemberian insentif pajak ini memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak, namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya pandemi *Covid-19* terhadap perekonomian nasional.

Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan variabel dependen insentif pajak. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang terletak pada topik penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah menjelaskan perhitungan insentif pajak yang ada di Indonesia. (Erica & Vidada, 2020)

2. Ali Sandy Mulya (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (MSAP), otoritas perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan melalui patriotisme. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang dipilih dengan menggunakan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software SmartPLS dan SPSS.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, otoritas masih menjadi landasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas otoritas pajak masih belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajak. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan perpajakan aparatur belum dapat memenuhi harapan wajib pajak.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

- a. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel kualitas sumber daya manusia dan bertujuan yang sama yaitu menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Persamaan lainnya adalah sampel yang digunakan dan juga teknik analisis data yang digunakan sama sama menggunakan PLS.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan saat ini terletak pada:

- a. Lokasi pemilihan sampel yang akan diteliti.

b. Teknik pengambilan sampel yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan *Simple Random Sampling*. (Mulya, 2020)

3. Intan Nurul dan Muslimah (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Metode penelitian yaitu menggunakan study literatur dengan menelaah 12 jurnal terkait persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan fiskus, persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel kualitas sumber daya manusia dan bertujuan yang sama yaitu menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada metode penelitian, jika penelitian terdahulu menggunakan study literatur dengan menelaah 12 jurnal sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan kuesioner. (Muslimah, 2020)

4. Bilha M. F. Mandowally (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan untuk

mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Jayapura. Penelitian ini melakukan teknik sampling dengan metode *proportional sampling* untuk 126 sampel dari WP OP yang ada di Kota Jayapura.

Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan Variable pelayanan fiskus tersebut disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura karena nilai signifikasinya 0,000 yang lebih kecil dari 0.05 dan t hitung $>$ t tabel. Sehingga dapat diartikan semakin baik pelayanan fiskus yang terkendali dan mudah dipahami maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajaknya.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

- a. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel kualitas sumber daya manusia dan bertujuan yang sama yaitu menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Model yang digunakan sama sama menggunakan kuesioner.

Perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang:

- a. Terletak pada lokasi pengambilan sampel jika penelitian terdahulu di Jayapura sedangkan penelitian sekarang mengambil di Sidoarjo.
 - b. Teknik pengolahan data penelitian terdahulu menggunakan SPSS penelitian saat ini menggunakan WarPLS. (Muslimah, 2020)
5. Faustine J. Masunga, Harun J Mapesa, Mwakibete Andwille Nyalie (2020)

Penelitian ini menguji kualitas sistem e-pajak dan pengaruhnya terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak di Tanzania. Data dikumpulkan dari 313 wajib pajak dari tiga wilayah Tanzania, yaitu Dar es Salaam, Mwanza dan Arusha. Penelitian ini menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi (Model SI) dengan konstruk kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, niat perilaku dan perilaku kepatuhan pajak (perilaku aktual). Model Persamaan Struktural Partial Least Square (PLS-SEM) dengan SmartPLS3 digunakan untuk mengevaluasi variabel laten dan indikatornya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat perilaku menggunakan sistem pajak elektronik memiliki pengaruh paling kuat terhadap perilaku kepatuhan pajak. Dengan demikian, kualitas layanan dan informasi memiliki pengaruh yang luar biasa dalam menciptakan keinginan untuk menerima dan memanfaatkan sistem e-tax yang meningkatkan perilaku kepatuhan pajak. Namun kualitas sistem belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. (Masunga et al., 2020)

6. Faisal Harel Muhammad dan Titik Wildawati (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan E-filling dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pratama Mojokerto. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan

melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada teknik analisis data, jika penelitian terdahulu menggunakan SPSS sedangkan penelitian sekarang menggunakan PLS (Muhammad & Mildawati, 2020)

7. Yotasa Ra'ida Khairiyah dan Muhammad Heru Akhmadi (2019)

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dampak kebijakan insentif penurunan tarif pajak bagi UMKM terhadap kepatuhan perpajakan pelaku usaha dan penerimaan negara. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insentif pajak (Y1) Kepatuhan Perpajakan UMKM (X1) Penerimaan Negara (X2). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berupaya menjelaskan dampak kebijakan insentif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan penerimaan negara. Responden yang diamati berada di wilayah kota Tangerang Selatan dengan teknik wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan dari sisi kepatuhan, secara statistik menunjukkan adanya peningkatan wajib pajak terdaftar namun pelaku UMKM belum secara sukarela membayar pajak karena merasa belum mendapatkan manfaat secara langsung. Selain itu masih terbatasnya kemampuan melakukan pembukuan. Hal ini berimbas kepada sisi penerimaan negara, yaitu masih rendahnya penerimaan pajak dari sektor UMKM jika dibandingkan dengan penerimaan perpajakan sektor lainnya. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana

penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan dari penelitian terdahulu terletak pada:

- a. Sampel yang digunakan berbeda yaitu jika peneliti terdahulu menggunakan UMKM sedangkan penelitian sekarang menggunakan wajib pajak orang pribadi
 - b. Topik penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah menjelaskan mengenai insentif pajak yang mempengaruhi pendapatan negara melalui sektor UMKM sedangkan penelitian sekarang meneliti dalam sektor orang pribadi. (Khairiyah & Akhmadi, 2019)
8. Dokman Marulitua Situmorang (2019)

Populasi dalam penelitian ini adalah 87.846 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama kota Medan. Sampel penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh kepada kepatuhan membayar pajak. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh layanan otoritas pajak tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak, karena rasa dorongan kepatuhan muncul dari dalam hati wajib pajak, sehingga perlu diberikan kesadaran tentang wajib pajak. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel kualitas sumber daya manusia dan bertujuan yang sama yaitu menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. (Situmorang, 2019)

9. Fina Idamatul Fitri, Muhammad Mansur, Arini Fitria Mustapita (2019)

Tujuan dari penelitian tersebut adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Malang Selatan. Peneliti menggunakan populasi seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang berjumlah 111.030 wajib pajak orang pribadi pada tahun 2019.

Jenis teknik sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* yang mana teknik ini berbasis kasus, seperti pengguna yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel bila perlu. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa penelitian ini menerima hasil uji-t, yaitu nilai-t sebesar 2,720, yang memiliki nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. H_1 diterima, yang berarti bahwa perubahan kualitas layanan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal ini sejalan dengan kenyataan di industri kualitas layanan yang baik ditingkatkan dengan kontrol pajak dan kemudahan wajib pajak tinggal di KPP Pratama Selatan Malang karena mereka merasa bahwa wajib pajak telah memenuhi harapan untuk kualitas layanan yang diberikan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel kualitas sumber daya manusia dan bertujuan yang sama yaitu menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan saat ini adalah terletak pada teknik pengambilan sampel, penelitian terdahulu menggunakan teknik *accidental sampling* yang mana teknik

ini berbasis kasus, seperti pengguna yang secara tidak sengaja bertemu dengan bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel bila perlu. (Fina idamatul Fitri & Mustapita, 2019)

10. Augustine Ayuba, Natrah Saad, dan Zaimah Zainol Arifin (2016)

Penelitian ini meneliti pengaruh dari faktor ekonomi dan psikologis, serta peran moderasi dan orientasi layanan yang dirasakan pada kepatuhan pajak pemilik/manajer UKM Nigeria. Sampel dari penelian ini mengambil 321 pemilik/pengelola UKM. Pemodelan jalur Partial Least Squares (PLS) digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa probabilitas deteksi, insentif, dan kualitas tata kelola publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kompleksitas pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, temuan efek moderasi mengungkapkan bahwa persepsi orientasi layanan hanya memoderasi tarif dan insentif pajak, sedangkan efek moderasi ditemukan pada hubungan antara probabilitas deteksi, kompleksitas pajak, pengetahuan pajak dan kualitas tata kelola publik. Implikasi bagi otoritas penerimaan pajak dan pembuat kebijakan lainnya juga dibahas.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

- a. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak
- b. Menggunakan PLS sebagai alat ukurnya.

Adapun perbedaan dari penelitian sekarang adalah terletak pada sampel dan negara yang digunakan dalam pengambilan data oleh peneliti. (Khairiyah & Akhmadi, 2019)

11. Nurul Aisyah Rachmawati dan Rizka Ramayanti (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah insentif pajak dalam PP 46 bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui jenis insentif pajak apakah di antara kemudahan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan PPh terutang yang memiliki manfaat yang paling besar dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Responden yang disurvei dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM, yang termasuk dalam kategori pengenaan PPh berdasarkan PP 46.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui metode survey kepada Wajib Pajak UMKM di kawasan Jakarta Selatan. Data dianalisis melalui Partial Least Square dengan menggunakan software SmartPLS. Pada penelitian ini ditemukan bahwa insentif pajak yang berupa kemudahan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan PPh terutang sebagaimana diatur dalam PP 46 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Di antara kemudahan penghitungan, penyetoran dan pelaporan PPh, insentif pajak berupa kemudahan pelaporan PPh memberikan pengaruh yang paling besar dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun perbedaan dari penelitian sekarang adalah terletak pada sampel yang digunakan, pada

penelitian terdahulu menggunakan sektor pada UMKM sedangkan pada penelitian saat ini akan lebih fokus kepada wajib pajak orang pribadi. (Rachmawati & Ramayanti, 2016)

12. Augustine Ayuba, Natrah Saad, dan Zaimah Zainol Arifin (2016)

Penelitian ini meneliti pengaruh dari faktor ekonomi dan psikologis, serta peran moderasi dan orientasi layanan yang dirasakan pada kepatuhan pajak pemilik/manajer UKM Nigeria. Sampel dari penelitian ini mengambil 321 pemilik/pengelola UKM. Pemodelan jalur Partial Least Squares (PLS) digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa probabilitas deteksi, insentif, dan kualitas tata kelola publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan kompleksitas pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, temuan efek moderasi mengungkapkan bahwa persepsi orientasi layanan hanya memoderasi tarif dan insentif pajak, sedangkan efek moderasi ditemukan pada hubungan antara probabilitas deteksi, kompleksitas pajak, pengetahuan pajak dan kualitas tata kelola publik. Implikasi bagi otoritas penerimaan pajak dan pembuat kebijakan lainnya juga dibahas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada:

- a. Sampel yang digunakan, jika di penelitian terdahulu menggunakan sektor UMKM sedangkan penelitian sekarang terletak pada sektor Wajib Pajak Orang Pribadi.
 - b. Penelitian terdahulu menggunakan lokasi pengambilan sampel di Nigeria sedangkan penelitian sekarang berada di Indonesia. (Ayuba et al., 2016)
13. Tanzilah Muarifah (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sikap wajib pajak secara simultan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Selatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan media kuisioner, yaitu untuk mengumpulkan data primer. Jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa secara parsial (uji t) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,102 dan nilai signifikansi 0.0005.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

- a. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan kuesioner untuk pengambilan data.
- c. Penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah

- a. Terdapat pada variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel pengetahuan wajib pajak dan sikap wajib pajak.
- b. Pada penelitian terdahulu menggunakan alat uji SPSS, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan WarPLS. (Mahardika, 2015)

14. I Gusti Ngurah Putra Mahardika (2015)

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KPP Pratama Singaraja dan sikap wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Dalam penelitian ini jumlah sampel adalah sebanyak 100 anggota dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah dimana penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama bertujuan menganalisa hasil akhir dari seluruh variabel terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang terletak pada alat bantu untuk mengolah data, penelitian terdahulu menggunakan SPSS. (Mahardika, 2015)

Tabel 2.1
Matriks Hasil Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Variabel Dependen | Variabel Independen | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------------------|---------------------|-----|-----|----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|
| | | Y | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | |
| 1 | Denny Erica, Irwin Ananta Vidada, Hoiriah, Saridawati (2020) | Kepatuhan Wajib Pajak | B+ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Ali Sandy Mulya (2020) | | | B+ | | | TBS | | | | TBS | | | |
| 3 | Intan Nurul dan Muslimah (2020) | | | | B+ | | | | | | B+ | | | |
| 4 | Bilha M. F. Mandowally (2020) | | | | BS | | B+ | BS | | | | | | |
| 5 | Faustine J. Masunga, Harun J Mapesa, Mwakibete Andwille Nyalie (2020) | | | | | B+ | | | | TBS | | BS | | |
| 6 | Faisal Harel Muhammad dan Titik Mildawati (2020) | | | | | B+ | | | | | | | | B+ |
| 7 | Yotasa Ra'ida Khairiyah dan Muhammad Heru Akhmadi (2019) | | | TBS | | | | TB | | | | | | |
| 8 | Dokman Marulitua Sitomorang (2019) | | | | TBS | | | | | | | TBS | | |
| 9 | Fina Idamatul Fitri, Muhammad Mansur, Arini Fitria Mustapita (2019) | | | | B+ | | | | B+ | B+ | | | | |
| 10 | Augustine Ayuba, Natrah Saad, dan Zaimah Zainol Arifin (2016) | | | B+ | | TB | | | | | | | | |
| 11 | Nurul Aisyah Rachmawati dan Rizka Ramayanti (2016) | | | BS | | | | | | | | | | |
| 12 | I Gusti Ngurah Putra Mahardika (2015) | | | | | BS | | | | | | | BS | |
| 13 | Tanzilah Muarifah (2015) | | | | | B+ | | B+ | | | | | B+ | |

Keterangan :

X1 : Insentif Pajak

X2 : Kualitas Sumber Daya Manusia

X3 : Kepuasan Layanan

X4 : Sanksi Perpajakan

X5 : Pengetahuan Perpajakan

X6 : Pemeriksaan Pajak

X7 : Modernisasi Sistem

X8 : Persepsi Kemudahan

X9 : Kesadaran Wajib Pajak

X10 : Sikap Wajib Pajak

X11 : Penerapan *e-filing*

B+ : Berpengaruh Positif

BS : Berpengaruh Signifikan

TBS : Tidak Berpengaruh Signifikan

TB: Tidak Berpengaruh



2.2 Landasan Teori

2.2.1 Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)

Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana) diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. Dalam teori perilaku terencana dijelaskan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh individu timbul karena niat untuk berperilaku. (Icek, 1991) Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut (Fishbein & Ajzen, 1975) yaitu: Keyakinan Perilaku, Normatif Keyakinan dan Kontrol Keyakinan. (Utari et al., 2020). Dalam teori ini disebutkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol. Dalam (Rakayana, 2013) juga disebutkan bahwa teori perilaku direncanakan adalah teori yang menjelaskan bahwa reaksi, persepsi serta kontrol terhadap kejadian tertentu akan berpengaruh terhadap perilaku individu. Konstruk dalam teori ini menurut (Mahyarni, 2013) yaitu:

1. Sikap

Menurut Ajzen dalam (Mahyarni, 2013) sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Apabila berdasarkan evaluasi data yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa perilaku tersebut mampu memberikan manfaat bagi pelaku, maka keyakinan ini akan mampu memperkuat sikap individu terhadap suatu perilaku.

2. Norma Subjektif

Norma subjektif adalah prasangka seseorang mengenai apa yang orang lain harapkan mengenai dilakukan atau tidaknya suatu perilaku, orang lain tersebut merupakan orang yang memiliki pengaruh bagi kehidupan pelaku. Norma subjektif

juga dipengaruhi oleh keyakinan, dimana keyakinan ini didapatkan dari penilaian dan masukan orang lain yang berhubungan dengannya.

3. Persepsi Kontrol Perilaku

Persepsi kontrol Perilaku dapat dikatakan sebagai apakah individu merasa mudah untuk mewujudkan suatu perilaku. Persepsi ini tidak konstan melainkan sesuai dengan keadaan dan perilaku yang diharapkan akan terjadi. Keyakinan ini berkenaan dengan pencapaian yang spesifik. Hubungan yang terbentuk dari teori ini yaitu bahwa seseorang memutuskan untuk berperilaku patuh didasarkan pada niatnya. Jika niat telah kuat maka perilaku yang diinginkan akan terbentuk. Niat untuk patuh ini dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif serta persepsi kontrol dari masing masing individu.

2.2.2 Insentif Pajak (X1)

Insentif pajak sendiri berarti bahwa suatu perangsang yang ditawarkan kepada wajib pajak, dengan harapan wajib pajak termotivasi untuk patuh terhadap ketentuan pajak (Raharja dan Sandra, 2013). Macam insentif pajak diantaranya adalah pembebasan pajak (*tax holiday*) dan pemotongan pajak (*tax allowance*). Insentif pajak untuk mengatasi ketidakstabilan ekonomi yang diakibatkan wabah virus Corona yang sedang terjadi sebagaimana tercantum dalam PMK 23/2020 dan telah diubah dengan PMK 44/2020 adalah pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 ditanggung pemerintah (DTP), pembebasan PPh Pasal 22 impor selama 6 bulan, percepatan restitusi pajak pertambahan nilai (PPN), serta peringanan PPh Pasal 25 sebanyak 30%. Beberapa negara berkembang memberikan penawaran insentif pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kegiatan investasi atau penanaman modal. Insentif tersebut sebagian besar ditujukan untuk menarik investasi asing

dalam bentuk aktivitas produksi dan bukan investasi dalam bentuk aset keuangan. (Latief et al., 2020)

Alasan beberapa negara berkembang menawarkan insentif pajak antara lain sebagai penyeimbang dari adanya kelemahan dalam sistem pajak yang berlaku negara tersebut, maka untuk mengurangi kerugian yang mungkin akan dialami oleh investor, adanya hukum yang berbelit-belit dan sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini, birokrasi yang berlebihan dan administrasi yang lemah baik sektor pajak maupun sektor lainnya di negara tersebut (Amanda, 2012). Bagi investor, sebenarnya sistem pajak tidaklah terlalu penting dibandingkan dengan pertimbangan pertimbangan lain. Pertimbangan pertama bagi investor adalah mengenai kondisi perekonomian dasar dan situasi kelembagaan yang ada. Pemberian insentif pajak semata tidak dapat menggantikan pertimbangan-pertimbangan tersebut, justru yang lebih penting adalah sistem pajak secara keseluruhan. Pemberian insentif pajak akan bermanfaat apabila faktor-faktor selain pajak juga mendukung untuk berinvestasi, seperti adanya tenaga kerja, ketersediaan bahan baku, energi dan biaya modal.

2.2.3 Kualitas Sumber Daya Manusia (X2)

Menurut (Hasibuan, 2003) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Fokus kajian MSDM adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut (Hasibuan, 2003) Karyawan adalah aset paling utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan keberhasilan perusahaan mencapai sasarnya.

Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang *qualified* pada setiap jabatan dan pekerjaan supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berdaya guna serta berhasil guna.

Seleksi adalah usaha pertama yang harus dilakukan perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang *qualified* dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan seluruh pekerjaan pada perusahaan. Tujuan seleksi penerimaan karyawan adalah untuk mendapatkan hal-hal berikut: (Zahroh, 2018)

- a) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang *qualified* dan potensial.
- b) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang jujur dan berdisiplin.
- c) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang cakap dengan penempatannya yang tepat.
- d) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang terampil dan bersemangat dalam bekerja.
- e) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang memenuhi persyaratan UU Perburuhan.
- f) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dapat bekerja sama baik secara vertikal maupun horisontal.
- g) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dinamis dan kreatif.
- h) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang inovatif dan bertanggung jawab sepenuhnya.
- i) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang loyal dan berdedikasi tinggi.
- j) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang mudah dikembangkan pada masa depan.
- k) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang dapat bekerja secara mandiri.

- 1) Mendapatkan Karyawan/Karyawati yang mempunyai perilaku dan budaya malu.

2.2.4 Kepuasan Pelayanan Perpajakan (X3)

Menurut (Zahroh, 2018), kepuasan memiliki peran yang vital dalam mendukung pencapaian tujuan agensi, karena Kepuasan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efektivitas organisasi, serta merangsang semangat kerja dan loyalitas. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan dan kualitas layanan yang dirasakan (Andreassen & W, 1994). (Andreassen & T.W, 1995) menyatakan bahwa pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat didasarkan pada prinsip kesetaraan, sehingga perlu diketahui pula seberapa besar tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Wajib Pajak Taat adalah Wajib Pajak yang patuh dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan perbuatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang patuh patuh dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau penundaan dalam setoran pajak. (Hadiwijaya & Febrianty, 2019)

Menurut Musadieg & Nurtjahjono (2015) indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

- a. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi dan perundang-undangan.
- b. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- c. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

- d. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
- e. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y1)

Menurut Muslimah (2020) kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan pada wajib pajak yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi pada pembangunan saat ini dalam memenuhi kewajiban pajak secara sukarela. Mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self asesment system*, maka kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting dan secara mutlak. Dalam prosesnya kepercayaan akan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya. Menurut Muliar dan Setiawan (2010) dalam (Muslimah, 2020) menerangkan bahwa kriteria wajib pajak akan patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu pada saat menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah mendapatkan hukuman karena melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.

- 4) Pada saat dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak bahwa pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya dua tahun terakhir telah diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak adalah suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut Asson & Zolt dalam (Selvi 2020), mendefinisikan insentif pajak sebagai suatu pengecualian pengenaan pajak, pembebasan pajak, pengurangan atau kredit pajak tertentu, tarif khusus atau kewajiban pajak yang ditanggihkan. Menurut Black Law Dictionary dalam (Hasibuan, 2016) Insentif Pajak merupakan sebuah penawaran pemerintah, melalui manfaat pajak dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang atau harta untuk kegiatan yang berkualitas. Hubungan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*, niat untuk berperilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut PMK No. 86 tahun 2020 untuk melakukan penanganan dampak pandemi *Corona Virus Disease 2019* saat ini, perlu dilakukan perluasan sektor yang akan diberikan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif yang lebih luas. Insentif pajak digunakan untuk menarik individu atau

badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan cara mengurangi atau membebaskan pajak tertentu (Alda Sitohang dan Romulo Sinabutar, 2020).

Salah satu faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh membayar pajak adalah karena beban pajak yang dibayar tinggi. Dengan adanya insentif wajib pajak tentunya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak semakin kecil sehingga dapat meringankan beban yang ditanggung. Ketika beban pajak yang ditanggung wajib pajak kecil maka wajib pajak akan senang hati membayar pajak secara tepat waktu. Wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu tidak akan dikenakan sanksi atau teguran yang akan dapat menambah beban pengeluarannya. Dengan begitu adanya insentif pajak akan menimbulkan adanya kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Latief et al., (2020) dan Rachmawati & Ramayanti, (2016) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khairiyah & Akhmadi (2019) menjelaskan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi

informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan system administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja. (Zahroh, 2018)

Menurut Nawawi dalam Sedarmayanti (2007) mengatakan ada tiga pengertian sumber daya manusia, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*riel*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berlandaskan prinsip *transparency, fairness, dan performance based* sehingga menciptakan pegawai DJP yang memiliki kompetensi. Sedangkan dalam kerangka pelaksanaan *good governance*, telah dilakukan Penerapan Kode Etik Pegawai pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance*.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip good governance tersebut adalah: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, dan supremasi hukum.

Hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*, faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol yang dijelaskan dapat menghubungkan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak. Dimana dengan adanya kualitas terhadap pekerja tentunya juga akan menimbulkan efektifitas kinerja yang baik. Kinerja sumber daya manusia yang baik dalam proses pelayanan terhadap wajib pajak bisa membuat wajib pajak tidak merasa takut untuk datang membayar pajak. Wajib Pajak yang telah dilayani oleh pekerja yang berkualitas, akan menanamkan pemikiran yang positif. Dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam kewajiban pajak mereka.

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Day dalam Tjiptono (2002) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (wajib pajak) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan (wajib pajak). Jika kinerja pelayanan (pelayanan perpajakan) berada di bawah harapan pelanggan (wajib pajak), maka pelanggan (wajib pajak) akan tidak puas. Jika kinerja di atas harapan, maka pelanggan (wajib pajak) akan puas. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan

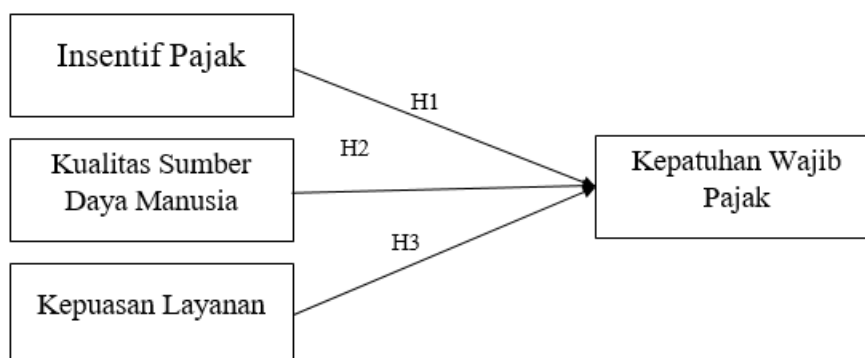
kepuasan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Mahardika, 2015). (Suarjana et al., 2020)

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Savilla et al., 2018). Instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak karena wajib pajak adalah aset negara. (Nilawati, 2013) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi & Luh, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

Hubungan antara kepuasan pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behavior Theory*. Reaksi, persepsi serta kontrol yang dijelaskan dapat menghubungkan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak. Jika layanan tidak prima, wajib pajak bisa saja tidak mau membayar pajak. Apalagi jika dipersulit, wajib pajak pasti tidak akan kembali yang mengakibatkan tingkat kepatuhan yang akan merosot tajam. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungan baiknya. Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan perpajakan yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan pada akhirnya akan meningkatkan

penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Suarjana et al., (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Eka Aprilia (2020)

2.5 Hipotesis Penelitian

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

- H1 : Insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo.
- H2 : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo.
- H3 : Kepuasan Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo.