

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. Rabiyah et al. (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskal, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam kantor pelayanan pajak madya makassar. Pada penelitian ini variabel yang digunakan merupakan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskal, dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan merupakan rata-rata jumlah wajib pajak yang telah menyetor SPT tahunan selama 4 tahun terakhir di kantor KPP Madya Makassar dengan jumlah 707 Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rabiyah et al., 2021) menunjukkan bahwa variabel

kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskal, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Variabel yang digunakan yakni variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak serta variabel independen Kualitas Pelayanan Fiskus.
- b. Kesamaan pengujian lainnya yakni penggunaan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan rata-rata jumlah wajib pajak yang telah menyeter SPT tahunan selama 4 tahun terakhir di kantor KPP Madya Makassar. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan convenience sampling dengan partisipan wajib pajak orang pribadi yang berada di Surabaya.

2. Latief et al. (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak makassar selatan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kepercayaan kepadapemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang

digunakan merupakan data primer yang berasal dari survei kuesioner, dengan jumlah 100 wajib pajak yang sedang berada di KPP Makassar Selatan dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Latief et al., 2020) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Kesadaran Manfaat Pajak dan Kepercayaan Kepada Pemerintah sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat pada penggunaan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan peneliti terdahulu berbeda dengan peneliti saat ini, dimana peneliti terdahulu menggunakan 100 responden yang berada di KPP Makassar Selatan dengan menggunakan rumus slovin. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan convenience sampling dengan partisipan wajib pajak orang pribadi yang berada di Surabaya.

3. Bahtiar and Tambunan (2019)

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh pemahaman fungsi pajak dan manfaat pajak terhadap sikap nasionalisme serta dampaknya terhadap niat menjadi wajib pajak yang patuh. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengaruh pemahaman fungsi pajak dan manfaat pajak sebagai variabel independen, sikap nasionalisme sebagai variabel intervening serta niat menjadi wajib pajak yang patuh sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden wajib pajak di daerah kota Jakarta Utara dengan menggunakan kuesioner. Untuk menganalisis data yang digunakan dalam penelitian ini perlu adanya bantuan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bahtiar and Tambunan, 2019) ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman fungsi pajak, manfaat pajak dan sikap nasionalisme berpengaruh secara langsung terhadap niat menjadi wajib pajak yang patuh.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Manfaat Pajak sebagai variabel independen serta variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Perbedaan dapat dilihat dalam penggunaan variabel, peneliti terdahulu menggunakan variabel Intervening. Sedangkan peneliti saat ini tidak menggunakan variabel Intervening..

- b. Perbedaan pengujian juga dapat dilihat dalam partisipan penelitian. Peneliti terdahulu menggunakan kota Jakarta Utara sebagai pengambilan sampel. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan kota Surabaya sebagai tempat pengambilan sampel.

4. Amran (2018)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Pengumpulan data yang digunakan melalui metode survey kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. Teknik pengambilan sampel yakni metode Purposive Sampling. Serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amran, 2018) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Ketegasan Sanksi Pajak sebagai variabel

independen.

- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan juga berbeda yaitu peneliti terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan wajib pajak di Kota Surabaya.

5. Sari and Fidiana (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah tax amnesty, pengetahuan perpajakan serta pelayanan fiskus sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 88 wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang berada di KPP Surabaya Tegalsari melalui metode Accidental Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari and Fidiana, 2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tax amnesty dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Kesamaan variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang yaitu sama-sama menggunakan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dan Kualitas Pelayanan Fiskus sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat pada teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu tidak hanya menggunakan wajib pajak orang pribadi saja, akan tetapi melibatkan wajib pajak badan sebagai partisipan. Sedangkan, peneliti saat ini hanya menggunakan partisipan wajib pajak orang pribadi di Kota Surabaya.

6. Arismayani et al. (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja dengan data primer yaitu kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arismayani et al., 2017) menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Kepercayaan Pada Pemerintah sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat pada teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kota Surabaya.

7. Rahayu (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan pengampunan pajak sebagai

variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 85 wajib pajak orang pribadi yang berada di Kabupaten Bantul. Peneliti ini menggunakan metode *convenience sampling* untuk pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2017) ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Ketegasan Sanksi Pajak sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat pada teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan 85 responden wajib pajak orang pribadi yang berada di Kabupaten Bantul. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan wajib pajak Kota Surabaya.

8. Wardani and Rumiya (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian ini variabel

yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sistem samsat drive thru sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan merupakan 100 responden wajib pajak yang berada di Kantor Samsat Drive Thru Bantul dengan metode Accidental Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wardani and Rumiya, 2017) ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak serta sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, variabel pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan variabel sanksi pajak sebagai variabel independen serta variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat dalam teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan responden wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Kantor Samsat Drive Thru Bantul, sedangkan peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang

Pribadi di Kota Surabaya.

- b. Perbedaan juga dapat dilihat pada penggunaan metode pengambilan sampel, peneliti terdahulu menggunakan metode Accidental Sampling sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode Convenience Sampling.

9. Tene et al. (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 120 Wajib Pajak yang berada di KPP Pratama Manado dengan metode Purposive Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tene et al., 2017) menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus sebagai variabel independen.

- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Manado. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kota Surabaya.

10. Pratiwi and Supadmi (2016)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan kepada kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi serta sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Denpasar Timur dengan metode accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi and Supadmi, 2016) menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi serta sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Denpasar Timur.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Sanksi Perpajakan sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat pada penggunaan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang berad di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang Pribadi yang beradi di Kota Surabaya.
- b. Perbedaan juga dapat dilihat pada pemilihan metode pengambilan sampel.

Peneliti terdahulu menggunakan metode accidental sampling, sedangkanpeneliti saat ini menggunakan metode convenience sampling.

11. Susmita and Supadmi (2016)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filling pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak serta penerapan E-Filling sebagai variabel independen dan

kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 100 responden WPOP dengan metode accidental sampling yang berada di KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susmita and Supadmi, 2016) ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi variabel biaya kepatuhan pajak berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat persamaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yang terletak pada :

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen serta variabel Sanksi Perpajakan, kualitas pelayanan sebagai variabel independen.
- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kota Surabaya.

- b. Perbedaan juga dapat dilihat dari penggunaan metode pengambilan sampel.

Peneliti terdahulu menggunakan metode accidental sampling, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode convenience sampling.

12. Trifina and Wijayanti (2016)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan keadilan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Keadilan Perpajakan sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah 50 wajib pajak UMKM yang sedang berada di Kelurahan Margasari Kota Balikpapan dengan menggunakan metode simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Trifina and Wijayanti, 2016) ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

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

- a. Variabel yang digunakan, yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai

variabel dependen. Serta variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan petugas pajak sebagai variabel independen.

- b. Kesamaan pengujian juga dapat dilihat antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan antara peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Partisipan penelitian, peneliti terdahulu menggunakan 50 UMKM yang berada di kelurahan Margasari Kota Balikpapan. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan partisipan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.
- b. Perbedaan juga dapat dilihat pada metode pengambilan sampel. Peneliti terdahulu menggunakan Simple Random Sampling. Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan metode convenience sampling.

Tabel 2. 1
RINGKASAN PENELITIAN TERDAHULU

NO	NAMA & TAHUN	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)	VARIABEL INDEPENDEN (X)														
			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	Rabiyah et al. (2021)			B	B					B							
2	Latief et al. (2020)										B		B				
3	Bahtiar and Tambunan (2019)									B							B
4	Amran (2018)			B	B		B										
5	(Sari and Fidiana, 2017)		B			B			TB								
6	Arismayani et al. (2017)							B				B		B			
7	(Rahayu, 2017)		B		B	B											
8	Wardani and Rumiyatun (2017)		TB	B	TB												
9	Tene et al. (2017)		B	B	B				TB								
10	(Pratiwi and Supadmi, 2016)				B			B									
11	Susmita and Supadmi (2016)		B		B				B			TB					
12	(Trifina and Wijayanti, 2016)		B		TB				B								B

Keterangan :

- | | | | |
|------|----------------------------------|-------|--------------------------------------|
| X1 : | Penerapan E-Filling | X9 : | Kesadaran Manfaat Pajak |
| X2 : | Tingkat Pemahaman Pajak | X10 : | Biaya Kepatuhan Pajak |
| X3 : | Kesadaran Wajib Pajak | X11 : | Kepercayaan Kepada Pemerintah |
| X4 : | Sanksi Pajak | X12 : | Insentif Pajak |
| X5 : | Tax Amesty | X13 : | Motivasi Wajib Pajak |
| X6 : | Tingkat Pendapatan | X14 : | Keadilan Perpajakan |
| X7 : | Moderasi Sistem Administrasi | X15 : | Fungsi Pajak |
| X8 : | Kualitas Pelayanan Fiskus | | |

2.2 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behaviour*) menjelaskan mengenai perilaku seseorang yang terjadi karena niat. Teori perilaku terencana dipengaruhi oleh kombinasi tiga faktor yang dapat memprediksi niat seseorang untuk melakukan sebuah perilaku, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subyektif (*subjective norm*) dan persepsi pengendalian diri (*perceived behavioral control*). Sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*) merupakan evaluasi ataupun penilaian seseorang ketika melihat dan mengetahui suatu perilaku yang dilakukan oleh orang lain. Seseorang yang percaya bahwa suatu perilaku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang positif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (*favorable*) terhadap perilakunya. Begitupun dengan sebaliknya, ketika seseorang percaya bahwa sebuah tingkah laku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang negatif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang tidak baik (*unfavorable*).

Norma subyektif (*subjective norm*) merupakan persepsi individu terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Norma subjektif ditentukan oleh adanya keyakinan dan keinginan untuk mengikutinya serta dipengaruhi oleh keyakinan dan motivasi seseorang yang ikut terlibat didalamnya, seperti orang tua, pasangan, teman dekat dan rekan kerja. Menurut Jogiyanto (2007:42) menyatakan bahwa norma subjektif merupakan pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan

memengaruhi seseorang tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Persepsi pengendalian diri (*perceived behavioral control*) merupakan persepsi seseorang untuk mengukur tingkat kesulitannya dalam melaksanakan sebuah perilaku yang diinginkan, terdapat faktor eksternal dan internal serta menjelaskan sebuah keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau justru mendukung sebuah perilaku individu. Membutuhkan keyakinan dan juga informasi yang akurat untuk mewujudkan sebuah perilaku. Menurut (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa setiap individu membutuhkan kontrol untuk mengendalikan sebuah perilaku serta sebuah kontrol untuk mengendalikan rasa kepercayaan diri dalam melakukan sebuah perilaku tertentu.

Theory of Planned Behaviour berhubungan dengan seluruh variable independen yang digunakan yakni kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepercayaan kepada pemerintah dan kesadaran manfaat pajak. *Theory of Planned Behaviour (TPB) Attitude toward the behavior* menjelaskan ketika seseorang percaya pada suatu perilaku tertentu yang mengarah pada hasil yang positif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (*favorable*). Sama halnya dengan para fiskus yang mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik maka wajib pajak akan merasa puas, nyaman dan dapat menciptakan pengalaman yang baik pada saat melakukan kepatuhan wajib pajak. Sehingga

wajib pajak akan senantiasa senang dan tidak merasa terbebani untuk melakukan kepatuhan wajib pajak berikutnya. Tentu hal ini dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, sehingga ketika fiskus mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan yang baik maka fiskus juga akan melakukan sebuah tindakan yang baik pula kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam negeri. Dalam teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behaviour*) variabel kesadaran manfaat pajak juga termasuk dalam *Attitude toward the behavior*. Ketika wajib pajak mengetahui manfaat pajak sesungguhnya yang tidak hanya bermanfaat bagi kepentingan negara, akan tetapi bermanfaat pula bagi masyarakat. Maka wajib pajak akan yakin bahwa membayar pajak merupakan perilaku yang memiliki hasil positif, sehingga dapat menimbulkan niat bagi wajib pajak untuk melaksanakan kepatuhannya dalam perpajakan dengan benar dan tepat waktu.

Theory of Planned Behaviour (TPB) Perceived behavioral control menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Teori ini berhubungan dengan variabel sanksi pajak, karena sanksi pajak sendiri merupakan faktor external dimana tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri. Akan tetapi, dapat dihindari dengan melakukan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan dituntut untuk memenuhi kepatuhan dalam melapor SPT dan membayar pajak dengan tepat waktu. Sanksi pajak dapat menjadi penghambat maupun pendukung untuk melaksanakan kepatuhan pajak. Ketika wajib pajak memiliki

niat yang positif dalam melaksanakan wajib pajak, maka sanksi pajak akan menjadi alat pendukung untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat dan benar, sehingga tidak terkena sanksi pajak. *Perceived behavioral control* juga berhubungan dengan variabel kepercayaan kepada pemerintah. Jika pemerintah dapat mengelola pajak dengan baik, benar dan adil serta dapat membuktikan hal tersebut, maka wajib pajak akan memilikipandangan yang baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan-nya kepada pemerintah, tentu hal ini dapat menjadi alat pendukung untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Pajak juga merupakan penyebab internal karena suatu kepercayaan hanya dapat berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Setiap individu dapat mengontrol sebuah kepercayaan kepada seseorang, sebuah pilihan seseorang untuk memberikan kepercayaan atau tidak.

2.3 Hubungan antar Variabel

2.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib bayar kepada negara yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan, bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak sendiri sudah lama berada di dunia sejak 6000 SM, pada saat urukagina berkuasa di Babilonia. Pajak bersifat wajib untuk di bayarkan bagi masyarakat yang memenuhi kriteria wajib pajak serta memiliki manfaat untuk kesejahteraan negara dan masyarakat. Bahkan sebuah negara tidak akan dapat mengelola

operasional negaranya dengan baik jika tidak mendapatkan pendapatan dari pajak yang berasal dari rakyat. Kriteria wajib pajak orang pribadi sendiri di Indonesia merupakan masyarakat yang memiliki pendapatan minimal 4,5 Juta perbulan yang pendapatannya berasal dari Indonesia, bertempat tinggal di Indonesia atau warga asing yang menetap di Indonesia lebih dari 183 hari. Jika memenuhi kriteria tersebut maka harus memenuhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai pribadi yang memenuhi kewajibannya dengan sadar dan ikhlas.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan seseorang yang membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sendiri merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang berhubungan dengan pajak. Jika layanan fiskus baik dan ramah, wajib pajak akan mendapatkan pengalaman yang baik sehingga memiliki niat yang positif untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kedepannya. Oleh karena itu, pelayanan fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil serta tegas.

2.3.3 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan denda yang ditujukan kepada pelanggar wajib pajak yang memiliki besaran hukuman yang bermacam-macam, sesuai dengan aturan undang-undang. Seperti denda, bunga dan pidana. Untuk menghindari

ketidak patuhan wajib pajak, pemerintah telah menciptakan sanksi guna meminimalisir ketidak patuhan wajib pajak seperti tidak melaporkan SPT, telat membayar pajak, tidak membayar pajak ataupun penggelapan pajak. Sanksi pajak terdapat dua jenis, yakni sanksi administrasi serta sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi denda bagi yang melanggar ketentuan pelaporan pajak, sanksi bunga bagi yang terlambat untuk membayar pajak dan sanksi kenaikan bagi pelanggar yang memalsukan data, mengecilkan jumlah pendapatan dan kecurangan lainnya. Jika sanksi pidana dikenakan bagi pelanggar yang berkali-kali sehingga memiliki pelanggaran yang sangat berat.

2.3.4 Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan kepada pemerintah merupakan keterampilan yang dimiliki individu maupun kelompok yang ditujukan kepada pemerintah, serta memiliki sisi emosional karena apa yang dilakukan oleh salah satu pihak akan dapat memberikan pengaruh terhadap pihak lain. Pemerintah sendiri merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan pada lembaga negara untuk menerapkan hukum serta undang-undang, mengurus masalah kenegaraan serta menjaga kesejahteraan rakyat. Membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sangatlah penting karena dapat membuat negara damai sejahtera, saling mendukung satu sama lain sehingga dapat menciptakan negara yang lebih baik lagi. Tidak ada keraguan ataupun kecurangan dalam pemerintah, bertindak jujur dan transparan adalah harapan setiap masyarakat. Negara yang masyarakatnya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintahnya merupakan

kekuatan tersendiri bagi negara tersebut untuk maju, karena apapun yang telah di putuskan oleh pemerintah akan didukung oleh seluruh masyarakat sehingga dapat berjalan dengan baik.

2.3.5 Kesadaran Manfaat Pajak

Kesadaran manfaat pajak merupakan kesiagaan (awareness) seseorang terhadap peristiwa yang berada di lingkungannya. Menggunakan ingatan, pikiran, serta perasaan yang bersifat terbuka. Sehingga mampu melahirkan pandangan yang didasari pengetahuan baru. Pemerintah telah mewajibkan pajak guna kesejahteraan bangsa dan negara, seperti membangun fasilitas umum serta membayar utang negara. Sebelum menjadi wajib pajak tentu lebih baik harus mengetahui terlebih dahulu apa saja manfaat pajak yang sesungguhnya, agar tidak terjadi kesalah pahaman serta pandangan buruk terhadap pajak. Dimana pajak sendiri tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah, akan tetapi bermanfaat pula bagi masyarakat. Dengan kesadaran manfaat pajak, wajib pajak akan memiliki pandangan positif sehingga tidak akan merasa terpaksa ataupun terbebani serta akan merasa senang untuk melaksanakan kewajiban pajak di kemudian hari.

2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus Menurut Goest dan Davis dalam Tjiptono (2006:51) menyatakan “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan”. Sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 04/PJ/2019 mengenai layanan pajak tertentu pada pelayanan terpadu satu pintu. Peraturan tersebut mempunyai tujuan peningkatan pelayanan perpajakan pada kantor pelayanan pajak dengan harapan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Theory of Planned Behavior (TPB) Attitude Toward the Behavior* menyatakan bahwa tindakan seseorang berawal karena adanya niat dan tujuan serta sebuah perilaku yang didasari oleh keyakinan. Ketika seseorang percaya bahwa sebuah perilaku memiliki hasil positif atau baik maka perilaku orang tersebut akan bersifat positif atau baik pula.

Selaras dengan para fiskus yang mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik, sabar serta sopan, maka wajib pajak akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan fiskus yang diberikan, nyaman dan dapat menciptakan pengalaman yang baik. Sehingga wajib pajak akan memiliki pengalaman yang baik dan tidak merasa terbebani untuk melakukan kepatuhan wajib pajak berikutnya. Seperti melaporkan SPT tepat pada waktunya, membayar pajak dengan benar dan tidak terlambat. Tentu hal ini dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, sehingga ketika para fiskus mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan yang baik maka fiskus juga akan melakukan sebuah tindakan yang baik pula kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini di dukung oleh hasil peneliti terdahulu yang dinyatakan oleh (Rabiyah et al., 2021) “Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.”

hasil penelitian yang sama dinyatakan oleh (Susmita and Supadmi, 2016) “Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur”.

2.3.7 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang telah melakukan pelanggaran terhadap peraturan pajak yang telah berlaku, baik secara sengaja maupun tidak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. *Theory of Planned Behavior (TPB) Perceived Behavior Control* menyatakan bahwa suatu perilaku dapat terjadi karena adanya faktor internal dan eksternal, serta keyakinan seseorang

mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau mendukung sebuah perilaku individu tersebut. Sanksi pajak merupakan penyebab eksternal karena tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri, akan tetapi dapat dihindari dengan melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak dapat menjadi penghambat maupun pendukung untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki niat yang positif dalam melaksanakan wajib pajak, maka sanksi pajak akan menjadi alat pendukung untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat dan benar, sehingga tidak akan terkena sanksi. Dengan adanya sanksi pajak, wajib pajak akan dituntut

untuk memenuhi kepatuhan wajib pajak seperti melaporkan SPT tepat waktu, membayar pajak dengan perhitungan yang tepat serta menyetor pajak tepat pada waktunya.

Hal ini mendukung kepatuhan wajib pajak agar semakin meningkat. Dimana semakin wajib pajak menghindari sanksi pajak secara otomatis wajib pajak harus mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Amran, 2018) “Sanksi perpajakan pengaruh secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.” Serta hasil penelitian yang sama di kemukakan oleh (Rahayu, 2017) “Ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak”.

2.3.8 Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepercayaan kepada pemerintah merupakan keterampilan yang dimiliki individu maupun kelompok yang ditujukan kepada pemerintah, serta memiliki sisi emosional karena apa yang dilakukan oleh salah satu pihak akan dapat memberikan pengaruh terhadap pihak lain. Secara umum konsep kepercayaan terbagi menjadi dua jenis. Salah satunya yakni *political trust* yang memiliki arti sebuah kepercayaan atas penilaian rakyat terhadap lembaga pemerintah serta para pemimpinnya yang diharapkan dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2013 Pasal 1

Ayat 3 menyatakan bahwa pendapatan negara adalah hak pemerintah yang diakui sebagai penambah kekayaan bersih. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki hak untuk menentukan penggunaan pendapatan negara termasuk pendapatan yang berasal dari pajak. Dapat disimpulkan pula bahwa kepercayaan terhadap pemerintah akan timbul dari hasil tindakan atau keputusan para pemerintah negara yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu bersifat adil, tegas dan bijaksana dalam memutuskan penggunaan pajak dalam negeri. Kementrian keuangan, Sri Mulyani berpendapat bahwa “Kepercayaan terhadap pemerintah adalah pendorong efektivitas pemerintahan, memajukan pembangunan ekonomi, serta merupakan ukuran dari hasil kebijakan pemerintah”. Ketika wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap sistem pemerintah maka wajib pajak tidak akan memiliki keraguan sera menyerahkan tanggung jawab secara penuh terhadap pemerintah untuk mengelola pajak, tentu hal ini dapat mendukung pemerintah dan dapat menciptakan lingkungan yang baik bagi negara serta masyarakat.

Theory of Planned Behavior (TPB) Perceived Behavior Control menyatakan bahwa suatu perilaku dapat terjadi karena adanya faktor internal dan eksternal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau mendukung sebuah perilaku individu tersebut. Jika pemerintah dapat mengelola pajak dengan baik, benar dan adil serta dapat membuktikan hal tersebut, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan kepada pemerintah, tentu hal ini dapat menjadi alat pendukung untuk

melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Variabel kepercayaan kepada pemerintah merupakan faktor internal karenanya dapat dikendalikan melalui internal atau wajib pajak itu sendiri. Memutuskan untuk memberi rasa kepercayaan kepada seseorang atau tidak. Hal ini didukung oleh hasil peneliti terdahulu yang di kemukakan oleh (Latief et al.,2020). “Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.” Serta pernyataan hasil peneliti terdahulu yanglain, “Tingkat kepercayaan pada pemerintah berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepatuhan wajib pajak.” (Arismayani et al., 2017).

2.3.9 Pengaruh Kesadaran Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

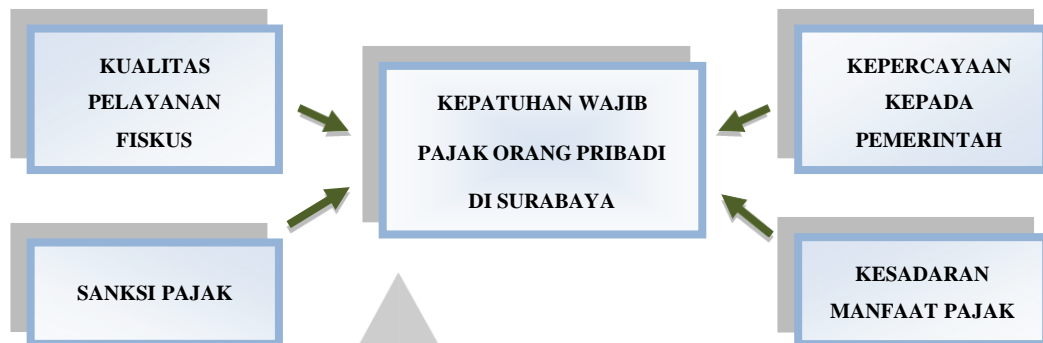
Manfaat Pajak merupakan kesiagaan (awareness) seseorang terhadap peristiwa yang berada di lingkungannya. Menggunakan ingatan, pikiran, serta perasaan yang bersifat terbuka. Sehingga mampu melahirkan pandangan yang didasari oleh pengetahuan baru. Manfaat pajak juga merupakan harapan atau hasil dari pembayaran pajak yang dapat dirasakan kenikmatan-nya oleh masyarakat dan negara. Dengan adanya kesadaran manfaat pajak dapat membuat wajib pajak sadar akan manfaat pajak yang tidak hanya dapat dirasakan oleh negara saja, akan tetapi dirasakan pula dampaknya bagi masyarakat. Seperti jalan raya, jembatan, sekolah negeri, rumah sakit, puskesmas, kantor polisi, biaya pendidikan, biaya kesehatan dan subsidi bahan bakar minyak (BBM) serta gaji pegawai negeri. Semakin banyak fasilitas yang disediakan pemerintah yang dapat dinikmati oleh masyarakat, maka masyarakat akan merasa

mendapatkan manfaat dari apa yang telah mereka korbankan. Hal ini dapat membuat wajib pajak sadar akan manfaat pajak bagi masyarakat yang benar adanya, sehingga wajib pajak tersebut dapat mengikuti peraturan pajak dengan baik serta tanpa adanya unsur paksaan.

Pajak sendiri menjadi sumber utama pendapatan negara yang telah menyumbang sekitar 70%. Tanpa pajak, kegiatan negara akan sulit untuk terealisasi. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behaviour*) *Attitude Toward the Behavior* menjelaskan mengenai perilaku seseorang yang terjadi karena niat. Teori ini mengemukakan bahwa seseorang yang percaya bahwa suatu perilaku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang positif, maka

seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (*favorable*) terhadap perilakunya. Sama halnya ketika wajib pajak menyadari bahwa manfaat pajak memiliki hasil yang positif, dimana tidak hanya bermanfaat bagi negara, akan tetapi bermanfaat pula bagi masyarakat. Hal ini dapat membuat wajib pajak memiliki sikap yang baik karena timbulnya niat yang positif untuk melakukan kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh kesadaran manfaat pajak yang sesungguhnya. Hal ini didukung oleh hasil peneliti terdahulu yang dinyatakan oleh (Latief et al., 2020) “Manfaat pajak secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.” Hasil penelitian yang sama juga dinyatakan oleh (Bahtiar and Tambunan, 2019) “Manfaat pajak berpengaruh secara langsung terhadap niat menjadi wajib pajak yang patuh.”

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1
kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

- H1 : Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.
- H2 : Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.
- H3 : Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.
- H4 : Pengaruh kesadaran manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.