BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu dituliskan dengan maksud untuk mendapatkan referensi dan perbandingan. Selain dari pada itu, untuk menghindari adanya kesamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka dicantumkan penelitian-penelitian terdahulu.

1. Choirum Annisah & Susanti (2021)

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pemanfaat teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan variable independen dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjadikan Wajib pajak orang pribadi di KPP Surabaya Wonocolo sebagai populasi dan sampelnya adalah WP yang ditemui secara tidak sengaja. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar di KPP Surabaya Wonocolo. Teknik yang digunakan untuk analisis data adalah regresi linier berganda. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variable pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan

dan sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. Menggunakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variable independen.
b. Menggunakan kusioner untuk pengambilan data
c. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linier berganda

Adapun perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah *accidental sampling* sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *convenience sampling.*
b. Pada penelitian terdahulu melakukan penelitian pada wajib pajak di KPP Surabaya Wonocolo sedangkan pada penelitian saat ini melakukan penelitian pada Wajib Pajak di KPP Atambua khususnya pada KP2KP Timor Tengah Selatan.

2. Muhammad Alfi Amrullah, Saifhul Anuar Syahdan dan Gemu Ruwanti (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, pemahaman akuntansi dan pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, pemahaman akuntansi, dan pemanfaatan teknologi. Variable dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dengan memberikan kuesioner secara

offline (tatap muka) dan juga secara *online* (*google form*). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dan Pemahaman akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah:

a. Menggunakan pemahaman perpajakan dan pemanfaatan teknologi sebagai variable independen
b. Menggunakan data primer dan meggunakan kuesioner untuk pengambilan data.
c. Menggunakan metode *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel
d. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda

Adapun perbedaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah:

a. pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak UMKM sebagai sampel sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel

3. Hayadi Akbar & Apollo (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bentuk empiris, menguji dan mengkaji seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

dikantor pelayanan pratama Jakarta Palmerah. Variable independen pada penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus. Variable dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer dan memberikan 100 kuesioner kepada wajib pajak sebagai responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah :

a. Menggunakan teknologi informasi dan pelayanan fiskus sebagai variable dependen
b. menggunakan data primer dan kuesioner untuk pengambilan data.

Adapun perbedaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah

a. pada penelitian terdahulu peneliti meneliti wajib pajak yang terdaftar di KPP Jakarta Palmerah sedangkan pada penelitian sekarang meneliti di KP2KP Soe.
b. Pada penelitian terdahulu teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental Sampling* sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *convenience sampling.*
c. Pada penelitian sebelumnya menggunakan analisis deskriptif sebagai metode analisis data, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan analisis regresi linear berganda

4. Aglista Ramadhanty & Zulaikha (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pemahaman tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, system transparansi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, system transparansi perpajakan dan sanksi perpajakan. Variable dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convience* dan menggunakan kuesioner yang disebarkan menggunakan *google form*. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan system transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. menggunakan pemahaman perpajakan dan pelayanan sebagai variable independen
b. menjadikan wajib pajak orang pribadi sebagai responden
c. menggunakan kuesioner untuk pengambilan data.
d. Menggunakan metode *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel

e. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linear berganda

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah

a. Penelitian sebelumnya di teliti di KPP Ambon, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di KPP Atambua daerah Timor Tengah Selatan

5. Rita J. D. Atarwaman (2020)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel 75 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independen
b. pengambilan sampel dilakukan dengan rumus slovin.
c. Menjadikan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel penelitian
d. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. penelitian terdahulu meneliti wajib pajak di KPP Pratama Ambon sedangkan penelitian sekarang meneliti wajib pajak di KP2KP soe.

b. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah *incidental sampling* sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *convience sampling*.

6. Risky Pebrina & Amir Hidayatulloh (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable independen pada penelitian ini adalah penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayana. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan convience sampling. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan, sedangkan penerapan E-SPT dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independen.

b. Menjadikan wajib pajak orang pribadi sebagai objek penelitian.

c. Menggunakan metode *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel

d. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda

Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. penelitian ini dilakukan pada semua KPP Pratama di Indonesia sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan hanya kepada KP2KP Soe

7. Kupoluyi, Adewale K ; Oloyede, Funmilayo Lizzy and Oyedokun, Godwin Emmanuel (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Nigeria. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak di Nigeria, dengan menggunakan teknik kualitatif dengan sumber data sekunder. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah administrasi pakak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunujukkan bahwa administrasi jika dilakukan dengan tepat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengurangi penghindaran pajak oleh wajib pajak di Nigeria

Persamaan pada penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah :

a. Menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai topic penelitian

Adapun perbedaan pada penelitian saat ini dan terdahulu adalah :

a. Penelitian terdahulu dilakukan di Nigeria, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Indonesia tepatnya di Kabupaten Timor Tengah Selatan

b. Penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian Kualitatif, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif

c. Penelitian terdahulu menggunakan data sekunder, namun penelitian saat ini menggunakan data primer.

8. Muhammad Nur Rizky (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh pemanfaatan teknologi infromasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Penelitian ini menggunakan Pemanfaatan Teknologi Informasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sebagai variable independen dan menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen. Pengujian penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan program spss. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. menggunakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variable independen
b. menggunakan SPSS sebagai uji SPSS.
c. Menggunakan metode *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel
d. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda

Adapun perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah:

a. penelitian terdahulu melakukan penelitian pada KPP Pratama Surabaya sedangkan pada penelitian saat ini dilakukan di KP2KP Soe.

9. Naifah Roidah Zahrani & Titik Mildawati (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Simokerto. Variable independen yang digunakan pada penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak, variable dependen yang digunakan adala kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan rumus slovin. Sampel diambil dengan metode *purposive sampling.* Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan dalam penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. menjadikan pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak sebagai variable independen
b. menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel.
c. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda

Adapun perbedaan pada penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah :

a. penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Simokerto sedangkan penelitian sekarang dilakukan di KP2KP Soe.

b. Pada penelitian terdahulu teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *convenience sampling.*

10. Lince Bulutoding, Abd. Hamid Habbe, Rika Dwi Ayu Parmitasari, Zulfahmi Alwi, M. Wahyuddin Abdullah (2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perilaku wajib pajak muslim dengan kaitannya dengan konsep islam. Penelitian ini dilakukan di Malaysia dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan sumber data primer dan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan purposive sampling untuk pengumpulan sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku wajib pajak selalu dipengaruhi oleh konsep pemikiran Islam, yaitu perilaku ditentukan oleh niatnya (niyyah). Niat yang tulus dan benar (niyyah) akan membimbing wajib pajak untuk tindakan nyata. Tindakan konkrit ini akan membawa manfaat bagi diri sendiri, orang lain dan terutama bagi Negara perkembangan. Niat (niyyah) ditentukan oleh moral (akhlaq) dan kontrol perilaku pajak. Penemuan-penemuan ini menyatakan bahwa individu dalam niat (niyyah) perilaku pajak akan dipengaruhi oleh kondisi mereka jiwa. Moral (akhlaq) adalah representasi dari nilai-nilai Islam. Moral (akhlaq) akan terbentuk dalam jiwa Muslim jika ada keseimbangan antara kekuatan ilmu, kekuatan pengendalian syahwat dan syahwat yang selama ini dididik oleh agama dan akal.

Persamaan yang terdapat pada penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah :

a. Kepatuhan wajib pajak dijadikan topic penelitian

b. menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data

Perbedaan yang terdapat pada penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah:

a. Penelitian terdahulu dilakukan di Malaysia sedang penelitian saat ini dilakukan di Indonesia tepatnya kabupaten Timor Tengah Selatan

b. Penelitian terdahulu berfokus pada wajib pajak Bergama Muslim, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada semua wajib pajak dengan agama apapun.

11. Novita Indriyani & Noor Shodiq Askandar (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh variable kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable Independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *E-Filling*. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di KPP Kepanjen. Penelitian ini menggunakan *Purposive sampling* untuk teknik pengambilan sampel. Analisis data menggunakan analisis linear berganda menggunakan SPSS. Penelitian ini memiliki hasil yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *E-Filling* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Kepanjen.

Persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable Independen
b. menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variable Dependen
c. metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda
d. Menggunakan SPSS sebagai alat uji.

Perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. penelitian terdahulu melakukan penelitian di KPP Kepanjen, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di KP2KP Soe.
b. Pada penelitian terdahulu teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan *convenience sampling.*

12. Puspita Rama Nopiana & Erni Yanti Natalia (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sosialisasi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau. Variable independen yang digunakan pada penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi dan sosialisasi pajak, variable dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin. Metode pangambilan sampel yang digunakan adalah *convience Sampling.* Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk metode analisis data. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa sosialisasi pajak, pemanfaatan teknologi informasi, dan sosialisasi

pajak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Adapun persamaan penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini adalah :

a. menggunakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variable independen
b. menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen
c. Menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel.
d. Menggunakan metode *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel
e. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. penelitian terdahulu dilakukan di kepulauan Riau dan penelitian saat ini di Kabupaten Timor Tengah Selatan.

13. Dona Fitria (2017)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta Selatan. Variable independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Variable dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *proposal cluster random sampling.* Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil dari penelitian ini yaitu

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

Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah :

a. menggunakan pemahaman perpajakan sebagai variable independen,
b. menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen
c. metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda
d. menggunakan SPSS sebagai alat uji.

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. pada penelitian terdahulu menggunakan *proposal cluster random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel sedangkan penelitian sekarang menggunakan *Convience Sampling*
b. pada penelitian terdahulu melakukan penelitian di Jakarta Selatan sedangkan pada penelitian sekrang melakukan penelitian di Kabupaten Timor Tengah Selatan.

14. Anggi Pratama Nasution & Muhammad Ferrian (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan dari petugas pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Binjai. Variable independen yang digunakan pada penelitian ini adalah pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak, variable dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian

ini menggunakan kuesioner yang di responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan pendekatan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah :

a. menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independen,
b. menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen,
c. menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden.
d. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda

Perbedaan yang terdapat pada penelitian sekarang dan penelitian terdahulu adalah :

a. pada penelitian terdahulu melakukan penelitian di KPP Pratama Kota Binjai, sedangkan pada penelitian sekarang melakukan penelitian pada KP2KP Soe.

Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Dependen	Variabel Independen							
		Y	pemahaman perpajakan	Pemahaman akuntansi	pemanfaatan teknologi	Kualitas pelayanan	sistem transparansi perpajakan	kesadaran wajib pajak	sanksi perpajakan	Penerapan E-SPT
1	Amrullah *et.al* (2020)	Kepatuhan Wajib Pajak	B(+)	TB	B(+)					
2	Hayadi Akbar & Apollo (2020)				B(+)	TB				
3	Ramadhanty & Zulaikha (2020)		B(+)			B(+)	B(+)	TB	B(+)	
4	Rita J. D. Atarwaman (2020)					B(+)		TB	B(+)	
5	Pebrina &Hidayatulloh (2020)		TB			B(+)			B(+)	TB
6	Kupoluyi *et.al* (2020)									
7	Muhammad Nur Rizky (2019)				B(+)					
8	Zahrani & Mildawati (2019)		B(+)			TB			TB	
9	Lince Bulutoding *et al* (2019)									
10	Indriyani & Askandar (2018)					B(+)			B(+)	B(+)
11	Nopiana & Natalia (2018)				B(+)					
12	Dona Fitria (2017)		B(+)					B(+)		
13	Nasution & Ferrian (2017)					B(+)				

Ket : B(+) : berpengaruh signifikan positif , B(-) : berpengaruh signifikan negative, TB : Tidak berpengaruh

2.2 LANDASAN TEORI

2.2.1 Teori Of Planned Behavior (TPB)

Teori Perilaku Berencana atau *Theory of Planned Behavior* (TPB) diperkenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991. Ajzen (1991), mengatakan bahwa pada umumnya semakin besar niat seseorang dalam berperilaku maka semakin besar pula kemungkinan perilaku itu tercapai atau terlaksana. Akbar & Apollo (2020), mengatakan bahwa TPB ini digunakan untuk mengkaji pengaruh dari niat wajib pajak dalam berperilaku. Ajzen (2005), mengatakan bahwa perilaku tidak hanya bergantung pada control individu saja, namun dapat dipengaruhi oleh factor lain yang tidak ada dibawah control dari individu, 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 besar. Menurut Kurniawati, Meiliana, & Arianto (2014) factor utama dari TPB (*Theory Of Planned Behavior)* adalah niat dari seorang individu untuk melaksanakan perilaku dimana diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut.

Menurut Kurniawati, Meiliana, & Arianto (2014), TPB memiliki tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu yaitu:

1. *Behaviorial Belief* merupakan keyakinan individu atas konsekuensi yang diterima dalam melakukan suatu perilaku
2. *Normative Belief* merupakan keyakinan individu atas perilaku yang dipengaruhi oleh harapan normative individu lain, sehingga memicu timbulnya keinginan untuk melakukan suatu perilaku.
3. *Control Belief* merupakan keyakinan individu atas adanya beberapa hal yang mendukung atau menghambat pencapaian suatu perilaku.

Teori ini relevan untuk digunakan dalam penelitian ini, dimana kesan yang sudah terbentuk dalam pemikiran tiap individu akan memberikan pengaruh kepercayaan pada diri individu tersebut dalam melakukan sesuatu, kepercayaan karena adanya sesuatu yang mendukung perilakunya yang akan mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak memenuhi kewajibannya (Zahrani & Mildawati, 2019).

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance)* dapat didefinisikan sebagai perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya Amrullah, (2020). Ananda, Kumadji, & Husaini, (2015) megatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menjadi suatu persoalan yang penting di Indonesia karena wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak negatif terhadap negara berupa berkurangnya penerimaan kas negara. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai sejauh mana wajib pajak dapat mematuhi peraturan pajak yang sudah ditetapkan. Tahar, Afrizal, & Rachman, (2014), mengungkapkan bahwa kepatuhan

wajib pajak merupakan upaya pertanggung jawaban wajib pajak kepada Tuhan, Pemerintah dan rakyat sebagai kegiatan yang memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Upaya yang dilakukan ini merupakan salah satu bukti pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan Negara dalam sector perpajakan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan dari barang atau jasa untuk memenuhi atau melampaui harapan dari pelanggan, oleh karena itu kualitas dapat meningkatkan daya Tarik pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tindakan atau kemampuan dari karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen Kasmir, (2017). Zahrani & Mildawati, (2019), menyampaikan bahwa Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna bahwa wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi Wajib Pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya. Kusuma (2016), mengatakan bahwa petugas pajak diharapkan agar memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan karena kualitas dari pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan dalam perpajakan merupakan layanan terbaik dan bermutu yang diberikan oleh karyawan pajak kepada wajib pajak yang berkaitan dengan cara karyawan pajak untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam melapor SPT, memberikan pemahaman mengenai pentingnya menyampaikan surat pemberitahuan yang dapat

kepuasan bagi wajib pajak akan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak merasa terbantu dan dapat meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak.

2.2.4 Teknologi Informasi Perpajakan

Teknologi Informasi Perpajakan adalah teknologi yang dibuat oleh DJP untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi pajak. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan tugas yang dilakukan manusia yang digantikan oleh mesin dan elektronik Lela, (2019). Menurut Lela, (2019) teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. *E-system* dalam perpajakan dibagi menjadi *e-Registration, e-filling dan e-billing* Amrullah, (2020).

Lela Novitasari (2019) mengatakan bahwa dengan kemajuan teknologi informasi perpajakan, untuk melakukan pedaftaran NPWP masyarakat dapat meggunakan *e-registration* tanpa harus langsung ke Kantor Pelayanan Pajak . Untuk melaporkan SPT tahunan Wajib Pajak dapat menggunakan *E-Filling* yang dilakukan dengan teknologi tanpa harus menulis secara manual dan mengantar ke KPP terdaftar, dan pembayaran pajak terutang wajib pajak sudah dimudahkan dengan adanya *e-biling.* Dengan kemajuan teknologi mempermudaah masyarakat dan wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuannya dengan mudah dan efesien tanpa harus ke kantor pelayanan pajak.

2.2.5 Pemahaman Perpajakan

Pemahaman akan perpajakan adalah proses wajib pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan tentang perpajakan dan menerapkan pemahaman tersebut untuk melakukan kewajibannya. Setiap wajib pajak yang sudah harus memahami mengenai perpajakan, namun masih ada wajib pajak yang belum begitu memahami tentang peraturan perpajakan. Amrullah, (2020) mengatakan bahwa Pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan berkaitan dengan pajak yang di bayar dan cara melaporkan pajaknya. Pemahaman akan perpajakan adalah proses wajib pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan tentang perpajakan dan menerapkan pemahaman tersebut untuk melakukan kewajibannya (Zahrani & Mildawati, 2019). Fitria (2017), mengatakan bahwa Pemahaman perpajakan juga meliputi penyetoran atau pembayaran tepat waktu, pengisian surat pemberitahuan (SPT) secara baik dan benar, dengan begitu harus adanya pemahaman pengisian SPT, dan besarnya pajak yang terhutang dilaporkan di tempat wajib pajak terdaftar atau saat ini dapat dilaporkan melalui *E-Filling.*

2.3 Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan variabel dependen dan Independen yang digunakan, maka disusunlah pengaruh antar variabel sebagai berikut:

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory Of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku individu yang didasari dari niat dan keyakinan dalam mengambil keputusan, dimana individu akan memiliki keyakinan dari orang lain dan motivasi

untuk memenuhi harapan (*Normative beliefs)* ketika ingin melakukan sesuatu, hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, berkaitan dengan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Zahrani & Mildawati, (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan Perpajakan adalah upaya dari DJP untuk memberikan layanan kepada wajib pajak dalam membantu Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Layanan dari pegawai pajak seperti membantu Wajib Pajak memahami pentingnya membayar pajak, menyediakan informasi terbaru mengenai peraturan perpajakan dan membantu wajib pajak untuk mengetahui bagaimana pengisian SPT yang akan membuat wajib pajak merasa puas dengan layanan pegawai pajak . Amrullah, (2020) mengatakan kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku dari wajib pajak untuk melakukan kewajibanya. Sebagian dari wajib pajak masih belum begitu mengerti mengenai perpajakan, mulai dari peraturan perpajakan yang berlaku, bagaimana cara melapor SPT, bagaimana cara menghitung besarnya pajak terhutang, dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan pada wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa takut untuk melakukan kesalahan yang membuat wajib pajak tidak mempunyai minat untuk melakukan kewajibannya, maka pegawai harus memberikan bantuan yang berkualitas kepada wajib pajak agar meningkatkan pengertian dari wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan dirinya serta minatnya dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak (Kusuma 2016), .

Semakin baik Kualitas dari Pelayanan Perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya jika kualitas dari pelayanan buruk maka kepatuhan wajib pajak menurun, seperti yang disampaikan oeh Zahrani & Mildawati, (2019), bahwa Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna bahwa wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi Wajib Pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya, maka dapat disimpulkan bahwa.

Pada penelitian Zahrani & Mildawati (2019) dan Akbar & Apollo (2020), sama-sama mendapatkan hasil bahwasannya Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory Of Planned Behavior (TPB) menjelaskan mengenai *Behavioral Beliefs* yang merupakan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk menjelaskan bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, seperti melaporkan Surat Pemberitahuan.

Teknologi Informasi Pepajakan merupakan Teknologi yang dibuat oleh DJP untuk mempermudah Wajib pajak dalam melakukan aktivitasnya sebagai wajib pajak (Lela Novitasari, 2019). Keberadaan teknologi Informasi dapat membantu masyarakat dan Wajib Pajak untuk semakin mudah dan efesien dalam

kegiatan perpajakan seperti mendaftar, membayar dam melaporkan (Akbar & Apollo, 2020) . Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak (Amrullah, M A, 2020). Masa pandemi ini masyarakat memiliki ketakutan untuk melakukan aktivitas secara berkelompok atau masyarakat takut untuk masuk dalam kerumunan seperti pergi ke kantor pajak untuk mendaftar, melaporkan dan membayar. Banyak Wajib Pajak juga yang tidak memiliki waktu untuk pergi ke Kantor Pajak karena kesibukan pekerjaannya masing-masing. (Lela Novitasari, 2019) mengataka bahwa DJP memanfaatkan teknologi Informasi untuk mempermudah dan menghemat waktu dari wajib pajak tanpa harus langsung ke kantor Pelayanan Pajak yang akan membuat Wajib pajak merasa semakin dipermudah dan minat untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak semakin meningkat.

semakin baik Pemanfaatan Teknologi informasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak, sebaliknya jika semakin buruk pemanfaatan teknologi informasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin menurun, hal ini didukung oleh penelitian Pujianti (2015), yang mengatakan bahwa tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah dan akurat sehingga dapat meningkatkan keinginan dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, Maka dapat disimpulkan bahwa

Pada penelitian Akbar & Apollo (2020), mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Amrullah, M A (2020) mendapatkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan negatif terhadap

kepatuhan wajib pajak, namun pada penelitian Annisah & Susanti (2021), mendapatkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu pada *Theory Of Planned Behavior* adalah *Behavior beliefs* yang berkaitan dengan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk menjelaskan bahwa dengan pemahamannya mengenai perpajakan yang baik akan mengerti akan hasil yang didapat ketika wajib pajak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pemahaman perpajakan merupakan proses dari wajib pajak untuk memahami mengenai peraturan perpajakan yang akan digunakannya dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak (Zahrani & Mildawati, 2019). Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku yang dilakukan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Amrullah, M A, 2020). Wajib pajak akan lebih patuh jika wajib pajak mengetahui dan memahamai peraturan perpajakan, bagaimana menghitung pajak terutang, dan memahami cara pengisian SPT, Jika wajib pajak tidak memiliki pemahaman tentang perpajakan maka wajib pajak akan merasa bingung dan kesulitan sehingga keinginan untuk mematuhi kewajibannya akan menurun.

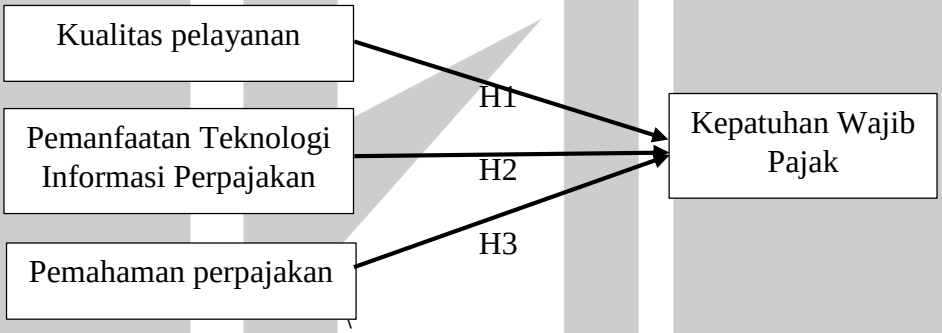
Semakin tinggi pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya jika Wajib Pajak kurang atau tidak memahami perpajakan maka kepatuhan Wajib Pajak semakin menurun, hal ini didukung oleh penelitian Zahrani & Mildawati (2019), yang mengatakan bahwa

semakin tinggi pemahaman pajak maka wajib pajak akan lebih memahami mengenai perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020), mendapatkan hasil bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pada penelitian Pebrina & Hidayatulloh (2020), mendapatkan hasil bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjabaran teoritis diatas, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.5 Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran diatas, maka penelitian ini menarik kesimpulan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Pemanfaatan teknologi informasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Pemahama perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.