

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* Fishbein, (2019). Teori ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang. Asumsi dasar dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) ialah manusia adalah makhluk rasional yang menggunakan informasi-informasi secara sistematis Saputra, (2019).

Menurut Ajzen (2019) dalam *Theory of Planned Behavior*, perilaku (*behavior*) yang ditunjukkan/dilakukan oleh seseorang dipengaruhi oleh niat dari dalam dirinya (*intention to comply*) yang merupakan variabel mediasi, serta kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Selain dapat mempengaruhi perilaku secara langsung, kontrol perilaku persepsian bersama dua variabel lain yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norms*) juga berpengaruh terhadap perilaku secara tidak langsung melalui variabel niat berperilaku.

Niat berperilaku adalah elemen penting dalam *Theory of Planned Behavior*. Niat merupakan hal yang diyakini sebagai alasan seseorang untuk berperilaku. Semakin kuat niat seseorang, semakin tinggi pula kemungkinan perilaku tersebut akan dilakukan Ajzen, (2019).

Secara sederhana, niat kepatuhan pajak merupakan niat yang dimiliki Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika merujuk *pada slippery slope* yang dikemukakan oleh Krichler (2008), niat kepatuhan pajak dalam *Theory of Planned Behavior* merupakan faktor yang

paling dapat menjelaskan *voluntary compliance*. Hal ini dikarenakan variabel ini merupakan satu dari dua variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, di mana faktor lain (control perilaku persepsian) lebih erat kaitannya dengan *enforced compliance*.

Sehingga dapat disimpulkan *Theory of Planned Behavior* ini relevan untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dan melaporkan pajak. Wajib pajak akan berperilaku atau bertindak secara sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sosialisasi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*)

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Adapun dua perspektif dalam literasi sosiologi mengenai kepatuhan terhadap hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berasumsi bahwa individu secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif dihubungkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan atas kepentingan pribadi. Seorang individu yang cenderung mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan.

Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) ini memiliki arti patuh terhadap hukum karena hukum tersebut

dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan dikarenakan otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku (Marlina, 2018).

Menurut (Hasanudin et al., 2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk menyetor kembali SPT dan kepatuhan dalam memperkirakan tunggakan pajak yang harus dibayar. Bilamana tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak juga terus meningkat. Dalam artian wajib pajak yang telah patuh untuk membayarkan pajaknya, akan membawa dampak positif bagi negara dan juga masyarakat. Contohnya seperti pembangunan negara yang akan terlaksana dengan baik dan tercapainya target penerimaan dalam sektor pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu norma internal yang didukung oleh tingkat pemahaman peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak. Faktor lain yang ikut berpengaruh yaitu komitmen normatif dengan moralitas personal (*normative commitment through morality*) dan komitmen normatif dengan legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) dimana wajib pajak yang telah mematuhi hukum ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban serta terdapat hak otoritas pajak yang bersifat memaksa dalam hal pemungutan pajak.

2.1.3 Ruang Lingkup Pajak

2.1.3.1 Defenisi Pajak

Menurut M. Farouq (2018), Pajak adalah salah satu bentuk pendapatan negara yang menyumbang persentase terbesar dibandingkan dengan sektor-sektor pendapatan lain seperti minyak dan gas (migas) serta non-migas

Menurut Mardiasmo (2019), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Liberty et al. (2023) Pajak ialah penyerahan sebagian harta seseorang untuk negara yang hukumnya wajib berdasarkan undang-undang perpajakan yang sifatnya memaksa dan dipergunakan untuk belanja negara.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut M. Farouq (2018), Pada umumnya dikenal dua macam fungsi pajak yang utama bagi pemerintah antara lain:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi

dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.3.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut M. Farouq (2018), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

Sesuai *fungsi budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Liberty et al. (2023), Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya

Menurut Pohan (2016), Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

2.1.4.2 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Dwikora Harjo, 2019) wajib pajak yang telah memperoleh penghargaan atau predikat sebagai Wajib Pajak Patuh akan mendapatkan kemudahan dan fasilitas yang lebih jika dibandingkan dengan Wajib Pajak yang tidak atau belum patuh. Fasilitas yang diperoleh oleh Wajib Pajak Patuh tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk Pajak Penghasilan (PPh) dan Paling lambat 1 (satu) bulan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jendra Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan bagi Pajak Penghasilan dan 7 (tujuh) hari untuk Pajak Pertambahan Nilai.

2.1.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017), Indikator dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
2. Tepat waktu dalam melaporkan pajak
3. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
4. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
5. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak

2.1.5 Self Assesment System

2.1.5.1 Defenisis Self Assesment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017): “ *Self Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak

untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”.

Menurut Siti Resmi (2018) pengertian: “*Self assessment system* adalah Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku”.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan dimana wajib pajak diberi kepercayaan penuh atas wewenangnya dan menentukan sendiri jumlah pajak setiap tahunnya sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.1.5.2 Indikator *Self Assesment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) indikator *self assessment system* adalah

1. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh Konsultan Pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini Instansi Perajakan melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.
4. Melaporkan sendiri pajak yang terutang.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

2.1.6.1 Defenisi Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2019), Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Indra Mahardika Putra (2020), Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma.

Menurut Widyarti Kusumowardhani (2021), Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti ditaati dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

2.1.6.2 Jenis – Jenis Sanksi Perpajakan

Menurut Sari (2013), ada 2 macam sanksi perpajakan yaitu:

1. Sanksi Administrasi yang terdiri dari:

a) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

b) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak / kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

c) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda.

2. Sanksi pidana

Kita sering mendengar istilah sanksi pidana dalam peradilan umum. Dalam perpajakan pun dikenai adanya sanksi pidana. UU KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, peneraan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.6.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Hantono (2022) adapun Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut G. Chandra (2016), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Donni Juni Priansah (2017), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Buchari Alma, (2018), “Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen.”

2.1.7.2 Faktor – Fator Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2019) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, di antaranya:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan.

4. Gap komunikasi

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

6. Perluasan atau pengembangan secara berlebihan

Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain).

2.1.7.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2016), terdapat 5 dimensi yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu :

1. Keandalan

Adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

2. *Responsivitas*

Yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.

3. Jaminan

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.

4. Empati

Yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

5. Wujud

Adalah penampilan fasilitas baik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Jurnal	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Probolinggo (Ginanjari Aji Satya Grah, Selfi Budi Helpiastuti, Joko Rizkie Widokarti Vol. 8 No. 1 Tahun 2024)	Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pengetahuan Perpajakan (X2) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Tingkat	Jurnal Akuntansi Keuangan &	Variabel Independen: Penerapan E-Filling	1. Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Tingkat

2	Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyerejo (Intan Nur Fadillah Vol. 2 No. 2 Tahun 2024)	Bisnis	(X1) Sosialisasi Pajak (X2) Tingkat Peahaman Pajak (X3) Sanksi Pajak (X4) Kesadaran Wajib Pajak (X5) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3	Pengaruh Religiusitas, Keadilan Pajak dan Kualitas pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Silvani Prisilya Putri Handoyo, Bill JC Pangayouw Vol. 7 No. 4 Tahun 2024)	Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi	Variabel Independen: Religiusitas (X1) Keadilan Pajak (X2) Kualitas Pelayanan (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Keadilan Pajak Berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu (lanjutan)

No	Judul	Jurnal	Variabel	Hasil Penelitian
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu	E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Pajak (X1) Sanksi Pajak (X2) Kesadaran Wajib Pajak (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
	Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital dan Sistem E-Filling	E- Jurnal Ilmiah Riset	Variabel Independen: Edukasi Pajak (X1)	2. Edukasi Pajak, Literasi Pajak, Sistem E-Filling

5	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wulan Dwi Agusetiawati, Noor Shidig Askandar Umi Nandroh Vol. 13 No. 1 Tahun 2024)	Akuntansi	Literasi Digital (X2) Sistem E-Filling (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	Pengaruh Self Asessment Sytem, Penerapan E-Billing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kosambi Tangerang (Fika Safitri, Sri Nitta Crissiana Wirya Atmaja Vol. 8 No. 1 Tahun 2024)	Jurnal Pundi	Variabel Independen: Self Asessment Sytem (X1) E-Billing (X2) Sanksi Pajak (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Self Assesment System, E-Billing, dan Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
7	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan Peran Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Pekan baru Senapelan (Hilwatun Nazwah, Nera Marinda Machdar Vol. 1 No. 2 Tahun 2023)	Akuntansi dan Manajemen	Variabel Independen: Penerapan Sistem E-Filling (X1) Peran Account Representative (X2) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Penerapan Sistem E-Filling dan Peran Account Representative berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Judul	Jurnal	Variabel	Hasil Penelitian
8	Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Dini Nur Maulidina, Nunung Nurhayati Vol. 3 No. 1 Tahun 2023)	Bandung Conferences Series Akuntansi	Variabel Independen: Penerapan E- Filling (X1) Penerapan E- Billing (X2) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib	1. Penerapan E-Filling dan E-Billing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

			Pajak (Y)	
9	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jayapura (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin Vol. 13 No. 2 Tahun 2023)	Juara : Jurnal Riset Akuntansi	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak (X1) Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) Penerapan E-Filling (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
10	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N. Nurcahyono Vol. 3 No. 1 Tahun 2023)	Bandung Conferences Series Akuntansi	Variabel Independen: Kesadaran Wajib pajak (X1) Pengetahuan Pajak (X2) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Diolah (2024)

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1 Pengaruh *Self Assesment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Self Assesment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku Resmi, (2018).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fika Safitri (2024) dan Amelia Febi Utami (2024) yang menyatakan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Lain hal

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi Niati, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati, (2024) menyatakan bahwa *Self Assesment System* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti ditaati dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amelia Febi Utamii, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati (2024) yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Renny Melinda (2024) dan Vanny Vashtiaty Sofyan, (2024) menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan adalah Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan aparat pemungut pajak terhadap masyarakat cukup menentukan dalam pengambilan keputusan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan oleh perasaan wajib pajak yang merasa dirina telah memberikan kontribusi pada negara dengan membayar pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Purnama Sari, (2024) dan Ach Risal Hidayat (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi. Lain hal

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agnes Theresia Manullang (2024) dan Amalia Purnama Sari (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.6 Pengaruh *Self Assesment System*, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Self Assesment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku Resmi, (2018).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fika Safitri (2024) dan Amelia Febi Utami (2024) yang menyatakan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi Niati, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati, (2024) menyatakan bahwa *Self Assessment System* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

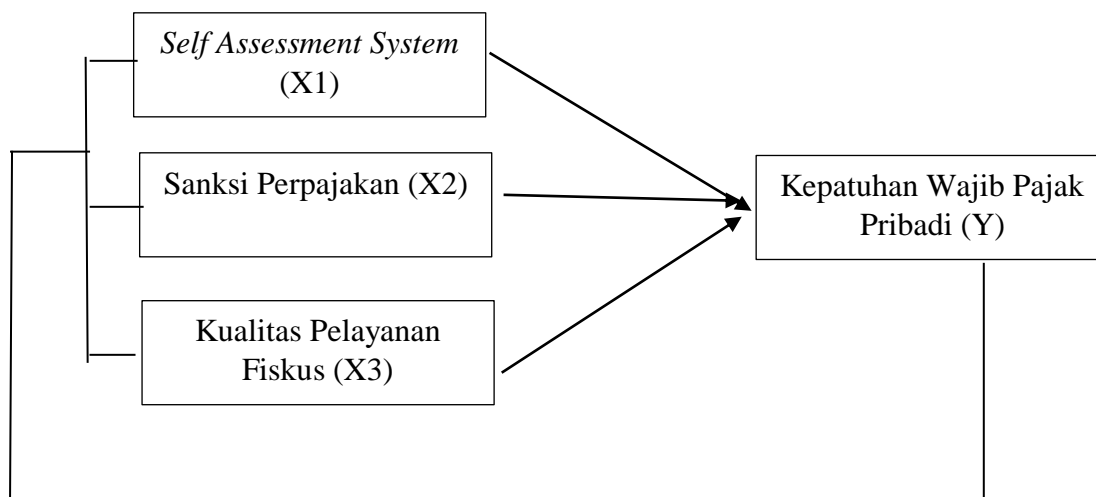
Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti ditaati dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amelia Febi Utamii, (2024) dan Ni Putu Gita Suparwati (2024) yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Renny Melinda (2024) dan Vanny Vashtiaty Sofyan, (2024) menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas Pelayanan adalah Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan aparat pemungut pajak terhadap masyarakat cukup menentukan dalam pengambilan keputusan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan oleh perasaan wajib pajak yang merasa dirinya telah memberikan kontribusi pada negara dengan membayar pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Purnama Sari, (2024) dan Ach Risal Hidayat (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi. Lain hal dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agnes Theresia Manullang (2024) dan Amalia Purnama Sari (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Adapun Kerangka Konseptual yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual
Sumber: Data diolah (2024)

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis dan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas, maka adapun hipotesis penelitian disampaikan sebagai berikut:

1. *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.
4. *Self Assessment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

