

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Teori Agency

Agency theory memiliki asumsi bahwa masing – masing individu semata-mata termotivasi oleh kepentingan diri sendiri sehingga menimbulkan konflik kepentingan antara principal dan agent. Hubungan keagenan terjadi karena adanya kontrak antara principal (pemerintah) dengan agent (wajib pajak). Dalam hubungan keagenan (*Agency Relationship*) terdapat suatu kontrak dimana satu orang atau lebih (*principal*) memerintah orang lain (*Agent*) untuk melakukan suatu jasa atas nama *principal* serta memberikan wewenang kepada *agent* untuk membuat keputusan yang terbaik bagi *principal* (Primasari, 2016)

Menurut (Primasari, 2016) Pemerintah sebagai pihak *agent* memiliki otoritas untuk memaksimalkan kesejahteraan suatu negara dan masyarakat pada umumnya. Wajib pajak sebagai *principal* termotivasi untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan ekonomi dan psikologisnya antara lain dalam hal memperoleh penghidupan yang lebih baik dari suatu negara. Masalah keagenan muncul karena adanya perilaku oportunistik dari principal, yaitu perilaku wajib pajak untuk memaksimalkan kesejahteraannya sendiri yang berlawanan dengan kepentingan *Agent*.

2.1.3 Ruang Lingkup Pajak

2.1.3.1 Defenisi Pajak

Menurut (Rianty & Putri, 2020), Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan.

Menurut (Suparmoko, 2023) Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dan digunakan untuk membiayai semua kegiatan pemerintah. Penerimaan pajak merupakan bagian terbesar dari pendapatan negara.

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.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut (Rianty & Putri, 2020), Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

1. Fungsi Anggaran (*Fungsi Budgeter*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Dengan demikian, fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

2. Fungsi Mengatur (*Fungsi Regulasi*)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Pemerataan (*Pajak Distribusi*)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi tau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

2.1.3.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut (Rianty & Putri, 2020), Pada umumnya ada beberapa syarat pemungutan pajak diantaranya adalah:

1. Syarat Keadilan

Maksud dari syarat keadilan dalam pemungutan pajak adalah bahwa pemungutan pajak harus berlandaskan pada keadilan, tidak hanya dalam peraturan perundang-undangannya tetapi juga dalam pelaksanaannya. Keadilan in diberlakukan agar pemungutan pajak bisa merata sesuai dengan kemampuan masing-masing Wajib Pajak. Para Wajib Pajak juga diperkenankan mengajukan ke-beratan, penundaan pembayaran, tau banding jika dirasa memberatkan.

2. Syarat Yuridis

Pungutan pajak harus selalu didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, salah satu peraturan tentang

pungutan pajak ini adalah UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Per-pajakan. Melalui peraturan inilah maka pemerintah bisa memberikan jaminan hukum untuk terlaksananya pungutan pajak.

3. Syarat Ekonomi

Perlu diketahui pula bahwa pemungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas ekonomi apalagi bisa melemahkan perekonomian nasional. Pajak tidak boleh sampai merusak usaha masyarakat hingga menghalanginya memperoleh kesejahteraan. Sebagai contoh, pungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas produksi atau per-dagangan yang sedang berlangsung.

4. Syarat Finansial

Pungutan pajak selayaknya dilakukan secara efektif dan efisien untuk menghasilkan perolehan maksimal. Efektif maksudnya adalah pungutan pajak harus menghasilkan sesuai perhitungan yang sudah dibuat. Sedangkan efisien maksudnya pungutan pajak harus dilakukan dengan tepat sasaran, tepat waktu, dan biaya minimal. Perlu diingat pula bahwa biaya pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah harus lebih kecil dibanding pemasukan pajak yang diterima kas negara.

5. Syarat Sederhana

Maksud dari syarat sederhana adalah bahwa pajak harus mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak yang sederhana diharapkan bisa membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya sehingga lebih mudah mendorong mereka melakukan kewajiban tersebut. De-nan demikian, diharapkan lebih banyak yang sukarela

melakukan pembayaran pajak sehingga pemasukan negara lebih meningkat.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Imam Nashirudin, 2023), Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Menurut (Evi Malia, 2023) Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017), Kepatuhan perpajakan adalah ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undang.

2.1.4.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Dwikora Harjo, 2019) Kepatuhan Perpajakan dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (pada hakekatnya) memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

2.1.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Intan (2019):

1. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kembali SPT.
2. Menyampaikan SPT dengan benar dan sesuai waktunya
3. Selalu membayar kekurangan pajak.
4. Kepatuhan dalam perhitungan & pembayaran pajak terhutang.

2.1.5 Penerapan *E-Filing*

2.1.5.1 Pengertian *E-Filing*

Menurut (Rahayu, 2020), *E-Filing* adalah salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut (Dwikora Harjo, 2019), *E-Filing* adalah media online yang digunakan untuk menyampaikan e-SPT yang telah disusun oleh wajib pajak.

Menurut (Linda Alfatus Afifah & Susanti, 2020), *E-Filing* berfungsi untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan e-billing digunakan untuk membayar pajak secara elektronik.

Menurut (Padriyansya Putra, 2020), *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website direktorat jenderal pajak.

2.1.5.2 Manfaat Penggunaan *E-Filing*

Ada beberapa manfaat dalam penggunaan aplikasi *E-Filing* dimana menurut (Irsan Lubis & Suryani, 2020), manfaat dari penggunaan *E-Filing* adalah:

1. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak.
2. Mengurangi pertemuan langsung WP dengan petugas pajak.
3. Mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT.
4. Mengurangi jumlah berkas fisik/kertas dokumen perpajakan.

2.1.5.3 Indikator *E-Filing*

Indikator didefinisikan sebagai variabel survei yang dapat menunjukkan ataupun memperingatkan pengguna dari suatu kondisi tertentu sehingga dapat dipakai untuk mengukur perubahan yang terjadi. Indikator *E-Filing* menurut Komang & Naniek (2019) ialah sebagai berikut:

1. Pengetahuan wajib pajak terkait e-filing dalam melaporkan SPT.
2. Kecepatan pelaporan menggunakan sistem e-filing juga mempermudah wajib pajak dalam segi waktu dan biaya
3. Keamanan dan kerahasiaan data pengguna e-filing sudah terjamin.
4. Minat pengguna dalam melaporkan pajak memakai e-filing

2.1.6 Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

Menurut (Rianty & Putri, 2020), Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2019), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.

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

2.1.6.2 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut (G. Chandra & Fandy Tjiptono, 2016) 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

Tidak 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).

2.1.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Juliani & sumarta (2021), Indikator yang digunakan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia.
2. Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, pajak dalam memberikan informasi perpajakan.

4. Kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Hal senada dikemukakan oleh Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah terutang (Siti Kurnia Rahayu, 2017).

Kesadaran merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar (Safri Nurmatu, 2018).

Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah – masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara (Erly Suandy, 2018).

2.1.7.2 Faktor – Faktor Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2020) mengungkapkan bahwa faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah

1. Dari Eksternal Wajib Pajak

- a. Norma Subyektif Norma subyektif wajib pajak merupakan persepsi dari wajib pajak mengenai tekanan sosial untuk melakukan Tindakan terkait perpajakan. Tekanan sosial dapat berupa Tindakan dan pendapat orang lain atas peraturan perpajakan yang berlaku.
- b. Sosialisasi Perpajakan Wajib pajak memperoleh pengetahuan peraturan perpajakan dimulai dari informasi yang disampaikan terbuka oleh DJP. Dengan pengetahuan yang disosialisasikan baik dalam bentuk online maupun offline (melalui pertemuan – pertemuan) akan memberikan dasar pemahaman wajib pajak sebagai landasan kesadaran membayar pajak.

2. Dari Internal Wajib Pajak

- a. Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Pengetahuan wajib pajak merupakan hasil dari proses wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan merupakan domain sangat penting dalam membentuk kesadaran wajib pajak. Pengetahuan dalam hal ini dipengaruhi oleh faktor Pendidikan formal dan non formal dibidang perpajakan.
- b. Tingkat Intelegitualitas Wajib Pajak Intelegitualitas wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak untuk bertindak secara rasional dalam menghadapi kewajiban perpajakan secara efektif. Semakin tinggi intelegitualitas wajib pajak maka kesadaran perpajakan semakin baik.
- c. Persepsi wajib pajak yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.

2.1.7.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adapun indikator dari Kesadaran Wajib Pajak menurut Dona (2017), yakni:

1. Mengetahui adanya peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengerti bahwa bayar pajak wajib dilakukan berdasarkan pada aturan yang berlaku.
3. Menghitung, membayar dan melapor pajak tahunan secara benar dan tepat waktu.

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 (Ginanjar 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
2	Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Tingkat Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyerejo (Intan Nur Fadillah Vol. 2 No. 2 Tahun 2024)	Jurnal Akuntansi Keuangan & Bisnis	Variabel Independen: Penerapan E-Filling (X1) Sosialisasi Pajak (X2) Tingkat Pemahaman Pajak (X3) Sanksi Pajak (X4) Kesadaran Wajib	1. Penerapan E-Filling, Sosialisasi Pajak, Tingkat Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

			Pajak (X5)	
			Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	
3	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

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Jurnal	Variabel	Hasil Penelitian
4	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 3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
	Pengaruh Edukasi Pajak, Literasi Digital dan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan	E- Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi	Variabel Independen: Edukasi Pajak (X1)	1. Edukasi Pajak, Literasi Pajak, Sistem E-Filling berpengaruh

5	Wajib Pajak Orang Pribadi (Wulan Dwi Agusetiawati, Noor Shidig Askandar Umi Nandroh Vol. 13 No. 1 Tahun 2024)		Literasi Digital (X2) Sistem E-Filling (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	Pengaruh Self Assessment 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 Assessment Sytem (X1) E-Billing (X2) Sanksi Pajak (X3) Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	2. Self Assesment System, E-Billing, dan Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

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

	Tahun 2023)		Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pajak Orang Pribadi
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 Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-filing*, diharapkan

dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anna Amalia Rahmi, 2024), (Gusti Ayu Raisa Ersania, NKLA Merkusiwati, 2024) dan (Jaka Maulana, Marismiati, 2024) menyatakan bahwa Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen (Buchari Alma, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ferdinan SM Lumban Tobing, Danri Toi Siboro, herti Diana Hutapea, 2024), (Joa Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas, 2021) dan (Cevin Willmart, Ayu Fury Puspit, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

2.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan

pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak. Menurut Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hilwatun Nazah, Nera Marinda Machdar, 2023), (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N Nurchayono, 2023), dan (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin, 2023) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.3.4 Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *E-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anna Amalia Rahmi, 2024), (Gusti Ayu Raisa Ersania, NKLA Merkusiwati, 2024) dan (Jaka

Maulana, Marismiati, 2024) menyatakan bahwa Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen (Buchari Alma, 2018). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

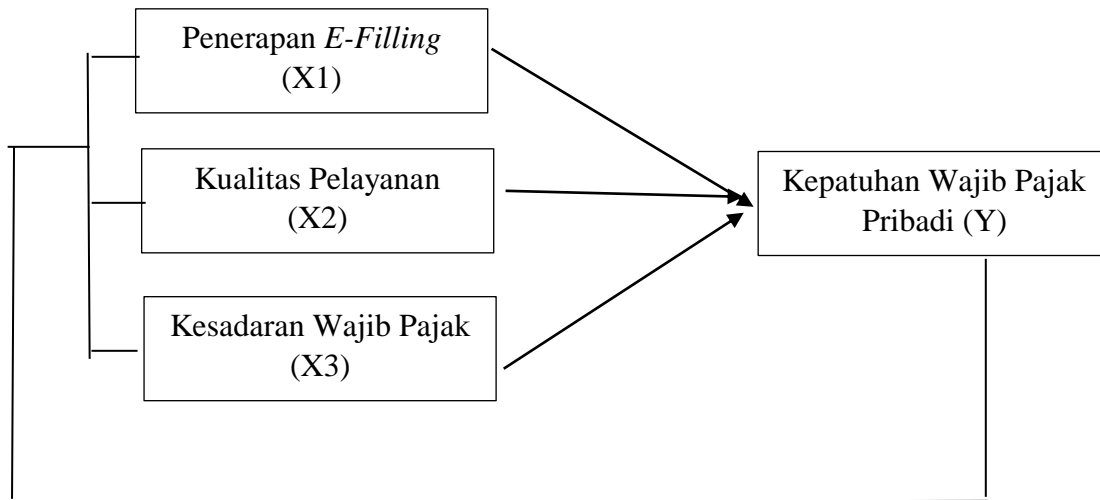
Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ferdinan SM Lumban Tobing, Danri Toi Siboro, herti Diana Hutapea, 2024), (Joa Miracle Wakari, Stefanus Sampe, N Kumayas, 2021) dan (Cevin Willmart, Ayu Fury Puspit, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak. Menurut Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hilwaton Nazah, Nera Marinda Machdar, 2023), (Najeela Azzahra, Diamonalisa Sofianty, N Nurchayono, 2023), dan (Dwi Lestari, Syaikhul Falah, Ulfah Rizky Muslimin,

2023) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak 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)

2.3 Hipotesis Penelitian

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

1. Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. Penerapan *E-Filing* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

