# BAB II

# TIJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Teori Kepatuhan (*compliance Theory*)

Menurut Tyler (1990) dalam Yenni (2016) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian tentang kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan peneliti sebelumnya, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2015) bahwa teori kepatuhan berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan dan sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaan perpajakan teori kepatuhan (*compliance theory*) dijadikan sebagai acuan oleh fiskus untuk bergerak dan terus mengembangkan berbagai modernisasi sistem agar mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan tanpa dipaksa sehingga membentuk kesadaran wajib pajak secara alami



repository.unimus.ac.id

yang diperoleh dari tingkat pengetahuan yang memadai mengenai pajak dan sanksi pajak (Arif, 2016).

## 2.2 Tinjauan Pustaka

### 2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam UU No.6 tahun 1983 Pasal 1 huruf a wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan sebagai pembayar pajak, pemotong pajak serta pemungut pajak memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang disebut wajib pajak orang pribadi ketika telah menerima dan/atau memperoleh penghasilan yang bersumber dari Indonesia atau melalui Badan Usaha Tetap di Indonesia.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan, istilah kepatuhan wajib pajak dalam KBBI berarti sifat patuh dan taat. Sebagai negara yang menganut sistem *self assessment*, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan serta pelaksanaan perpajakan. Dalam Tunggal (1995), sistem *self assessment* yakni pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Inti dari *self assessment* yaitu kemudahan, kepastian dan kesederhanaan dalam peraturan pajak. Pemerintah berpandangan, naiknya jumlah wajib pajak dan meningkatnya penerimaan negara merupakan pertanda makin meningkatnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajibannya.

Kepatuhan adalah motivasi sesorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang diterapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan sehingga kepatuhan pajak

repository.unimus.ac.id

merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan (Mohammad,2018).

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya menurut Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan pasal 17C ayat 2 didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah diizinkan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- Laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiscal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal
- Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### 2.2.2 Faktor Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut James dan Alley (2004) dalam Famami (2019) menyatakan bahwa tidak mudah membujuk semua wajib pajak untuk mematuhi semua persyaratan sistem perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ini dibutuhkan kerjasama dari berbagai pihak yakni dari wajib pajak, fiskus dan

repository.unimus.ac.id

pemerintah. Wajib pajak merupakan orang yang membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Fiskus yakni entitas pelayanan pajak untuk membantu memudahkan wajib pajak dalam pelaporan tahunan. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berusaha membuat kebijakan yang adil tidak memberatkan masyarakat dan adil.

Dalam penelitian Setiawan (2016), ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya kualitas pelayanan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dan kepedulian wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan perpajakan. Hal inilah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan pajak dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan tersebut nantinya harus diperbaiki agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam pelaksanaannya kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih diperngaruhi beberapa faktor yakni modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Faktor-faktor tersebut masih banyak sekali ditemui, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai perpajakan sehingga masih banyak masyarakat yang buta akan kewajiban dan fungsi pajak itu sendiri.

### 2.2.3 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Pada reformasi perpajakan tahun 1983 terdapat beberapa perubahan mendasar dalam sistem perpajakan Indonesia. Reformasi pajak mencakup 3 pilar yaitu kebijakan pajak, administrasi pajak dan peraturan pajak. Administrasi

repository.unimus.ac.id

perjakan merupakan salah satu pembaharuan yang berjalan cukup signifikan dan menjadi kunci dalam proses pemungutan pajak. Pembaharuan ini merupakan instrument untuk meningkatkan kapatuhan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan integritas aparat pajak. Salah satu bentuk pembaharuannya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai. (Mardio, 2019)

Menurut Rahayu (2010) dalam penelitiam Wulandara (2019) Pelaksanaan pemodernisasian administrasi perpajakan merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Modernisasi sistem administrasi pajak ini sangat penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Proses administrasi yang sulit, tidak efektif dan tidak efisien ini yang menimbulkan kurangnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Arifah, 2017).

### 2.2.4 Pelayanan Fiskus

Menurut Kesit (2009) dalam penelitian Permatasari (2016), fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki kewenangan dalam pemungutan pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini berpengaruh karena kenyamanan yang diterima oleh wajib

repository.unimus.ac.id

pajak akan memberikan motivasi untuk taat membayar pajak dengan didukung siten perpajakan yang efektif dan efisien dan gencarnya sosialisasi perpajakan kepada masyarakat.

Terdapat hak-hak fiskus yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan Indonesia (pajak.go.id) yaitu:

a. Hak menerbitkam NPWP atau NPPKP secara jabatan
b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
e. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi
f. Hak melakukan penyelidikan, pencegahan dan penyegelan

Selain hak fiskus juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan Indonesia (pajak.go.id). Kewajiban tersebut dibagi menjadi 2 yaitu kewajiban umum dan kewajiban khusus. Kewajiban umum yaitu melakukan pembibingan, penyuluhan dan penerangan kepada wajib pajak agar mereka memiliki pengetahuan dan kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban khusu fiskus terdiri dari beberapa point yaitu:

a. Menerbitkan NPWP semestra dalam waktu 3 hari setelah formulir pendaftaran diterima
b. Menerbitkan NPWP dalam jangka waktu 3 bulan setelah formulir pendaftaran diterima

repository.unimus.ac.id

c. Menerbitkan surat keputusan atau pengukuhan pengusaha kena pajak (sebagai wajib pajak pertambahan nilai), dalam jangka waktu 7 hari sejak formulir pendaftaran diterima
d. Menerbitkan sebuah surat keputusan kelebihan pajak dalam jangka waktu satu bulan setelah tanggal diajukannya surat keputusan kelebihan pajak oleh wajib pajak.
e. Menerbitkan sebuah surat perintah untuk membayar kelebihan pajak dalam jangka waktu 1 bulan setelah diajukannya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak.
f. Menerbitkan surat keputusan angsuran/penundaan pembayaran pajak dalam jangka waktu 3 bulan untuk angsuran/penundaan Seurat ketetapan pajak, surat ketetapan pajak tambahan, serta surat pemberitahuan pajak dan dalam waktu 10 hari untuk pengurangan angsuran pajak penghasilan.
g. Memberikan suatu keputusan atas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak dalam waktu 3 bulan sejak diterimanya surat permohonan keberatan.
h. Merahasiakan data atau informasi mengenai wajib pajak yang telah disampaikan.

Menurut Septi (2015) dalam penelitian Mohammad (2018), pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

repository.unimus.ac.id

### 2.2.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Ritonga (2011) dalam penelitian Arysandi (2017), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku yang melibatkan pengetahuan dan penalaran secara sukarela. Bila sesorang hanya mengetahui saja berarti tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah. Seharusnya untuk mewujudkan wajib pajak yang sadar akan perpajakan masyarakat harus selalu diberi pengetahuan perpajakan lalu mengakui pentingnya pajak, menghargai keputusan perpajakan serta mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Soemarso (1998) dalam penelitian Rongrong (2017) menyatakan bahwa salah satu penyebab benyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring adalah rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya kesadaran perpajakan dari wajib pajak, oleh sebab itu kesadaran wajib pajak diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Manik (2009) dalam penelitian Muliari 2015, wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.

repository.unimus.ac.id

6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kesadaran wajib pajak ini sangat penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak sehingga dapat meningkatkan penghasilan negara. Apabila penghasilan negara meningkat maka pelayanan untuk masyarakat akan membaik dan masyarakat pun akan merasakan manfaat dari pajak yang dibayarkan.

### 2.2.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan yang berlaku. Di Indonesia saat ini mengenal adanya 2 macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan kepada pelanggaran wajib pajak yang mudah dideteksi atau tergolong pelanggaran ringan. Sanksi pidana dikenakan pada pelanggaran yang lebih berat dan bersifat materil seperti korupsi, penipuan, penyuapan ataupun penggelapan (Mardiasmo, 2016). Macam-macam sanksi perpajakan yaitu:

1. Sanksi Administrasi
   - Sanksi denda
   - Bunga 2% per bulan
   - Kenaikan
2. Sanksi Pidana
   - Denda pidana
   - Pidana kurungan
   - Pidana penjara

repository.unimus.ac.id

Sanksi perpajakan diterapkan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar paraturan. Semakin tinggi atau berat sanksi yang diterima oleh wajib pajak makan akan semakin rugi wajib pajak itu sendiri, oleh sebab itu sanksi perpajakan diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak (Mardiasmo. 2006).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak, oleh sebab itu sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Septi, 2015).

### 2.2.7 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal mata pelajaran. Dalam hal ini pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal perpajakan. Pengetahuan perpajakan juga bisa dikatakan sebagai pemahaman atas hukum dan kewajiban perpajakan yang memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban hukumnya, misalnya seperti menghitung PPh terutang dan melaporkan SPT PPh dengan benar (Kotawa, 2015).

Masyarakat di Indonesia masih banyak yang belum mengerti tentang pajak dan tidak senang dengan sesuatu yang berbau pajak. Hal ini terjadi karena kurangnya kesadaran dari setiap individu. Pengetahuan perpajakan sangat penting untuk diketahui dan dipahami untuk menumbuhkan persepsi yang baik mengenai

repository.unimus.ac.id

pajak. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan (Arifah, 2017).

Pengetahuan perpajakan bisa dibekalkan mulai dari lingkup terkecil seperti keluarga kemudian sekolah dan masyarakat secara luas. Dari lingkungan kita bisa menyadari bahwa pajak yang dibayarkan setiap bulannya digunakan untuk menunjang pelayanan publik yang akan dirasakan bersama. Direktorat Jenderal Pajak melalui program *Tax Goes to Campus* memberikan pemahaman mengenai tarif perpajakan dan pentingnya membayar pajak. Hal itu dilakukan agar mahasiswa mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai perpajakan sebelum terjun ke dunia kerja (Saeroji, 2018)

**2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dalam penelitian ini sehingga dapat memperkuat teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Adanya perbedaan hasil mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang menjadikan peneliti merasa perlu untuk meneliti kembali. Tabel berikut ini akan menjelaskan hasil penelitian oleh peneliti terdahulu.

repository.unimus.ac.id

**Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

**Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

| NO | JUDUL DAN TAHUN PENELITIAN | VARIABEL | HASIL |
|---|---|---|---|
| 1 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda<br>Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma (2017) | X1: Kesadaran Wajib Pajak<br>X2: Pelayanan Fiskus<br>X3: Sanksi Pajak<br>Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Hasil penelitian menunjukan bahwa:<br>1. X1 dan X3 berpengaruh siginifikan dan mempunyai hubungan positif terhadapap Y.<br>2. X2 berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap Y. |
| 2 | Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Manado<br>Elisabeth Nadia Rorong, Lintje Kalangi, Treesje Runtu (2017) | X1: Tax Amnesty<br>X2: Kesadaran Wajib Pajak<br>X3: Sanksi Pajak<br>Y: Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa:<br>1. X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.<br>2. X2 tidak berpengaruh positif terhadap Y.<br>X3 memiliki pengaruh negatif terhadap Y. |



repository.unimus.ac.id

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 | Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016 )<br>Arifah, Rita Andhini, Kharis Raharjo (2017) | X1: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan<br>X2: Kualitas Pelayanan<br>X3: Pengetahuan Perpajakan<br>X4: Sanksi Perpajakn<br>X5: Kesadaran Perpajakan<br>Y: Lepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa:<br>1. X1, X3 dan X5 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.<br>X2 dan X4 berpengaruh signifikan terhadap Y. |
| 4 | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak<br>Nurulita Rahayu (2017) | X1: Pengetahuan Perpajakan<br>X2: Ketegasan Sanksi Pajak<br>X3: Tax Amnesty<br>Y: Kepatuhan Wajib Pajak | hasil penelitian menunjukkan bahwa:<br>X1, X2 dan X3 berpengaruh positif terhadap Y |
| 5 | Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Pengampunan Pajak<br>Lita Dwi Damayanti, Nik Amah (2017) | X1: Modernisasi Sistem Administrasi<br>X2: Pengampunan Pajak<br>Y: Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukan bahwa:<br>1. X1 tidak berpengaruh terhadap Y.<br>2. X2 beperngaruh terhadap Y.<br>3. X1 dan X2 berpengaruh secara simultan terhadap Y. |



repository.unimus.ac.id

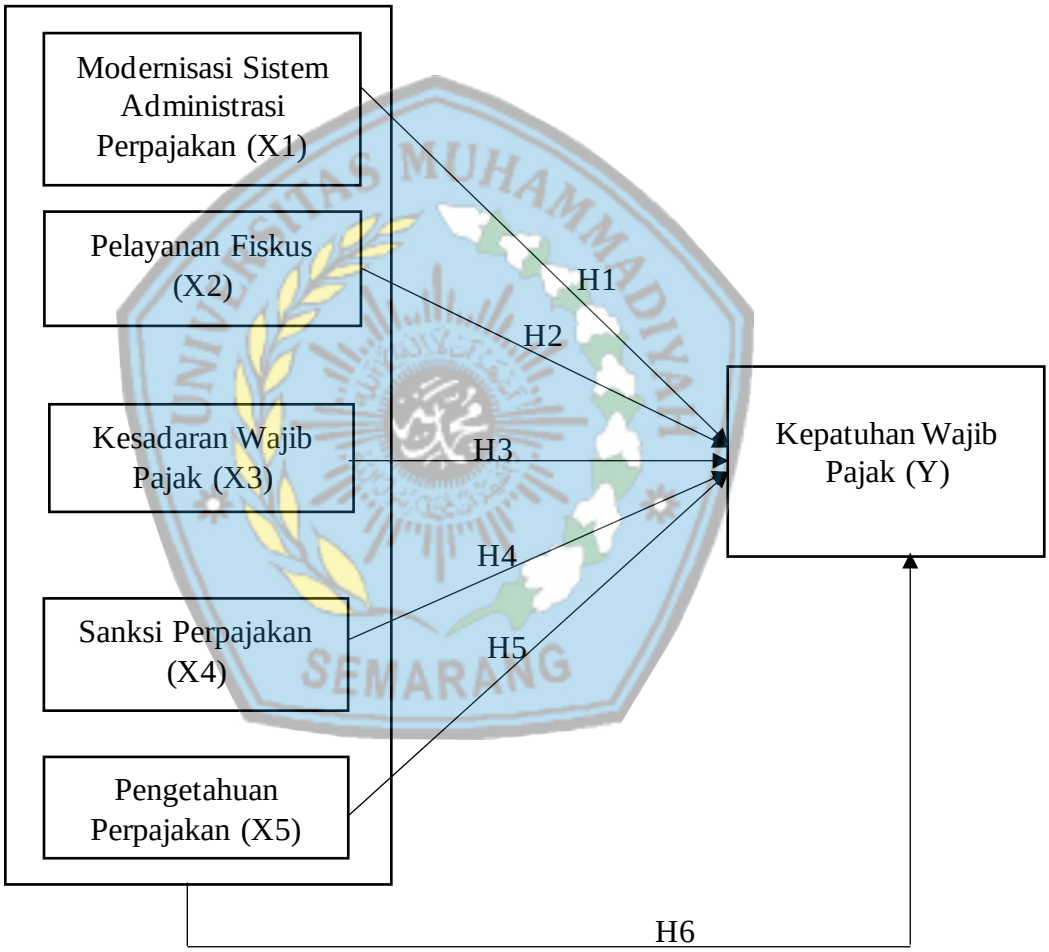
| | | | |
|---|---|---|---|
| 6 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di KPP Pratama Salatiga)<br>Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono (2018) | X1: Kesadaran Wajib Pajak<br>X2: Pelayanan Fiskus<br>X3: Sanksi Pajak<br>Y1: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi<br>Y2: Kegiatan Usaha dan pekerjaan bebas | Hasil penelitian menunjukkan:<br>1. X1 dan X2 berpengaruh positif terhadap Y.<br>2. X3 berpengaruh tidak langsung terhadap Y. |
| 7 | Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh)<br>Intan Kartika Wulandara, Adnan (2019) | X1: Modernisasi sistem Administrasi Perpajakan<br>X2: Efektivitas Sistem Perpajakan<br>Y: Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa:<br>1. X1 dan X2 secara bersama-sama dapat mempengaruhi Y.<br>2. X1 dan X2 secara individu memiliki pengaruh terhadap Y. |



repository.unimus.ac.id

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil *research GAP* mengenai varibael modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:




## 2.5 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dirumuskan dan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang ada maka hipotesis yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

repository.unimus.ac.id

### 2.5.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu cara untuk memudahkan baik fiskus maupun wajib pajak. Modernisasi ini dapat membuat administrasi perpajakan menjadi transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini. Hal ini harus didukung dengan sosialisasi yang baik agar dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat luas (Wulandara, 2019).

Hasil penelitian Adnan (2019), menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan semakin baik dan mudah sistem administrasi perpajakan maka wajib pajak akan menjalankan kewajibannya tapa paksaan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandara (2019), yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung dengan mengefektifkan sistem perpajakan dengan cara sosialisasi sehingga wajib pajak dapat memahami dan mempermudah dalam penghitungan dan pelaporan SPT bulanan.

Pernyataan diatas didukung dengan hasil penelitian Lidwina (2016), yang menyatakan bahwa moderniasasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ditunjukkan dengan adanya sistem yang modern dengan memanfaatkan teknologi seperti *e-reg*, *e-SPT*, *e-Billing* dan *e-Filling* memberikan persepsi kemudahan dan kemanfaatan sehingga

repository.unimus.ac.id

dapat menimnulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak sehingga wajib pajak akan melakukan pemenuhan perpajakan tanpa paksaan.

Dari pembahasan yang telah dipaparkan maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H1: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Purbalingga.**

### 2.5.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam memberikan bantuan kepada wajib pajak berupa menyiapkan dan mengurus segala keperluan yang dibutuhkan untuk membayar pajak agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik dari fiskus akan menimbulkan kesan nyaman dan memberikan pemahaman yang baik bagi wajib pajak (Mohammad, 2018 ).

Hasil peneliatian Mohammad (2018), menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan fiskus yang baik dan sikap empati dari petugas pajak kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Hanindyari (2018) yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan fiskus yang baik seperti membrikan informasi detail, cepat, dan tanggap sangat diperlukan dalam hal memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam proses pembayaran maupun pelaporan pajaknya.

repository.unimus.ac.id

Pelayanan yang diperlukan bukan hanya pelayanan *offline* atau pada saat wajib pajak dating ke kantor pajak, tetapi dapat juga pelayanan melalui telepon atau *online.*

Pernyataan diatas didukung juga dari hasil penelitian Pujo (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan fiscus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan fasilitas yang mendukung seperti tempat parkir yang luas, tempat nyaman dan bersih, tersedianya formulir-formulir pajak, adanya nomor antrian elektronik serta dikungan IT atau *e-sistem*, selain fasilitas tersebut pelayanan petugas pajak yang ramah dan sopan, cepat tanggap dan memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya. Dari pembahasan tersebut maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H2: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Purbalingga.**

### 2.5.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak yang paham akan pentingnya membayar pajak dengan dasar pengetahuan mengenai perpajakan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan (Arisandy, 2017).

Hasil penelitian Brata (2017), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana tingkat kesadaran wajib pajak dalan memenuhi kewajibannya didasari dengan pegetahuan yang baik

repository.unimus.ac.id

sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Sejalan dengan penelitian Mohammad (2018), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

Pernyataan diatas didukung hasil penelitian Pujo (2017), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan memahami sistem perpajakan yang digunakan, mengetahuan fungsi pajak sebagai penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan negara, serta memahami peraturan perjakan yang berlaku. Dari pembahasan diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H3: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Purbalingga.**

### 2.5.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah hukuman yang diberikan kepada wajib pajak akibat dari pelanggaran yang dilakukan. Sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasno, 2011).

Hasil penelitian Brata (2017), menyatakan bahwa sanksi pepajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga menunjukan bahwa wajib pajak tidak ingin dikenakan sanksi pajak apabila mereka tidak menunaikan

repository.unimus.ac.id

kewajiban perpajakannya. Sejalan dengan penelitian Arifah (2017), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dikarenakan disuatu daerah tingkat kesadaran dan pengetahuan perpajakan sudah sangat bagus sehingga wajib pajak sudah paham mengenai sanksi yang akan didapat apabila melanggar.

Pernyataan diatas didukung hasil penelitian yang mnunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan alasan wajib pajak berfikir adanya sanksi berat yang yang akan dierima apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak akan menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pembahasan tersebut makan hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H4: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Purbalingga.**

### 2.5.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor dari dalam atau internal wajib pajak yang sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak pembelajaran dan pengamatan yang dilakukan oleh seseorang terhadap perpajakan, maka semakin luas pengetahuan yang dimiliki sehingga ketaatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan akan semakin meningkat (Hanindyari, 2018).

Hasil penelitian Rahayu (2017), menujukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan secara signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak

repository.unimus.ac.id

untuk menyampaikan surat pemberitahuan dengan tepat waktu. Sejalan dengan penelitian Dewi (2019), yang mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Aditya (2016), yang menujukkan bahwa pengatahuan perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan terhadap pajaka (menghitung, membayar dan melaporkan) dengan benar dan tepat waktu maka pemenuhan kepatuhan perpajakan akan semakin baik.

Dari hasil pembahasaan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5 : Pengetahuan Perpajakan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Purbalingga.**

### 2.5.6 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi sistem merupakan pembaharuan dari sistem administrasi guna meningkatkan pelayanan yang baik dan menimbulkan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan dasar pengetahuan yang baik dan kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak sesuai peraturan

repository.unimus.ac.id

perundang-undangan yang berlaku sehingga tidak mendapatkan sanksi perpajakan baik administrasi maupun pidana. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H6: Modernisasi Sistem, Pelayanan Fiskus, Kesadaran wajib oajak, sanksi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purbalingga.**

repository.unimus.ac.id