

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Theory of Planned Behavior***

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) pertama kali di cetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia dalam *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat ditentukan oleh tiga faktor (Fitria et al., 2021), yaitu :

- a. *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.
- b. *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Hubungan *theory of planned behavior* dengan penelitian ini adalah bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka akan terjadi perilaku *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dengan dimiliki oleh wajib pajak.

Hubungan antara *theory of planned behaviour* dengan kesadaran perpajakan. Kesadaran perpajakan merupakan kondisi wajib pajak paham akan pentingnya membayar pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, hubungan antara sanksi perpajakan dengan *theory of planned behavior*. Sanksi perpajakan merupakan hukuman yang di berikan kepada orang-orang yang melanggar peraturan sanksi perpajakan berkaitan dengan perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Selanjutnya hubungan antara biaya kepatuhan dengan *theory of planned behaviour*. Biaya kepatuhan merupakan biaya yang di tanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Biaya kepatuhan berkaitan dengan *theory of planned behaviour* maka seseorang individu yang menanggung biaya kepatuhan yang besar dan memberatkan akan cenderung melakukan penggelapan pajak. Selanjutnya hubungan antara e-filling dengan *theory of planned behaviour*. E-filling merupakan penerapan yang mudah dalam pengoprasianya untuk melaporkan SPT. Penerapan e-filling berkaitan dengan *theory of planned behaviour* merupakan tingkah laku yang dapat mempengaruhi perilaku untuk

melakukan kewajiban perpajakan. Selanjutnya hubungan antara pelayanan fiscus dengan *theory of planned behavio*.

Pelayanan fiscus merupakan cara petugas pajak membantu dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan. Pelayanan fiscus berkaitan dengan *theory of planned behaviour* adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayar kewajibannya karena wajib pajak akan merasa senang dan di mudahkan serta terbantu dalam mrnyelesaikan kewajiban

## **2.2 Tinjauan Pustaka**

### **2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuan adalah “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menjelaskan mengenai syarat – syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun berakhir
- b. Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun berakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut.

- c. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewar dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk sejenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

### **2.2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Fitria et al., 2021). Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang – undang yang berlaku. Secara umum kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi dua yaitu :

#### **1. Kepatuhan formal**

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku dan telah ditetapkan di Indonesia.

#### **2. Kepatuhan material**

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan, material perpajakan.

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan NO.554/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
2. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir
3. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
4. Wajib pajak yang lapor keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba bersih
5. Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koeksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terhutang paling banyak 5%.

Berdasarkan undang-undang No. 36 tahun 2008 tentang PPh (pajak penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomer 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan yaitu :

1. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dan perkerjaan
2. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima dari hasil usaha
3. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima dari perkerjaan bebas
4. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima dari lain yang tidak bersifat final

5. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima dari penghasilan yang bersifat final
6. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak
7. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri
8. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber

### **2.2.3 Kesadaran 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). Bila seseorang 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.

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
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.

#### **2.2.4 Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati dan dipatuhi atau dapat diartikan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Fitria et al., 2021). Jadi, sanksi perpajakan perlu dipahami agar kedepannya para wajib pajak bisa mengetahui apa yang seharusnya dan tidak seharusnya dilakukan terkait memenuhi kewajiban perpajakan, agar wajib pajak sendiri juga tidak dirugikan. diharapkan.

Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia menanggung sanksi yang diberikan.

### **2.2.5 Biaya Kepatuhan Pajak**

*Complen cost* adalah biaya – biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban. Besarnya biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan. Biaya kepatuhan pajak merupakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dalam rangka ikut mendukung pembangunan bangsa dengan harapan dalam pemenuhannya dilakukan dengan sukarela (Suyati & Sugiharto, 2021). Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan biaya – biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Menurut (Arabella dan Yenni, 2013) biaya kepatuhan pajak terbagi atas 3 yaitu :

1. Biaya uang (*direct money cost*) adalah biaya – biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak.
2. Biaya waktu (*time cost*) adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca fomulir Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan dan berkonsultan dengan pajak dalam mengisi SPT dan waktu yang digunakan untuk pulang pergi ke kantor
3. Biaya Pikiran (*Psychological cost*) meliputi ketidakpuasan, rasa frustasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak.

### **2.2.6 Penerapan Sistem E- Filling**

*E-filling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Undang-undang ketentuan PER-01/PJ/2014, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider* (ASP).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.” Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

- a. Berbentuk badan. Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP). Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara on line yang real time.

- c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *e-filling* juga disarankan oleh kantor pajak yaitu lebih cepat penerimaan laporan SPT dan Lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan e-filling dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filling*:

1. Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification Number* (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filling. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filling paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun *e-filling* melalui

e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital *certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filling*.

3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
  - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filling di situs DJP. ESPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
  - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
  - c. Mengirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi.
  - d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan ESPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomo Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem e-filling melalui website Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

1. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.

2. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

### **2.2.7 Pelayanan Fiskus**

Fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan bertindak jujur, kompetitif dan membantu mengatasi segala permasalahan pajak yang dihadapi wajib pajak dapat meningkatkan rasa patuh dalam membayarkan pajaknya. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak dilakukan dengan cara membantu serta memberikan pelayanan yang kompetitif yang dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak (Aprilia & Fidianaulia Fer, 2021).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Fiskus. Pelayanan dibidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkat masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para wajib pajak akan berpengaruh baik pada citra perpajakan. Lemahnya pelayanan fiskus dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.

Manfaat dari pelayanan fiskus adalah agar para wajib pajak dapat membayarkan pajaknya tepat pada waktu sehingga dengan begitu pendapatan akan pajak semakin bertambah melalui cara dan komunikasi yang baik oleh petugas pajak.

Tujuan dari pelayanan fiskus adalah:

- a) Tercapainya tingkat kepatuhan secara sukarela wajib pajak yang tinggi.

- b) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
- c) Tercapainya produktivitas petugas perpajakan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperkuat teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Variabel	Hasil
1.	Denny Rahmawati (2021)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Sanksi Perpajakan X3 : Biaya Kepatuhan X4 : Penerapan E-filing	1.Kualitas pelayanan dan E-filing Positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2.Biaya kepatuhan dan Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2.	Shinta D. Pawama , Jullie J. Sondakh , Jessy D. L. Warongan	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 :Transparansi Pajak X3 :Penggunaan Aplikasi E-filing	1.Kesadaran wajib pajak dan penggunaan aplikasi e-filing berpengaruh positif terhadap

	(2021)	Y : kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi	kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2. Transparansi Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3.	Izra Syafira (2021)	X1 :E-filling X2 :Sanksi Perpajakan X3 : Biaya Kepatuhan X4 : Pengetahuan Perpajakan Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Efilling, Sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4.	Supriatiningsih, Firhan Saefta Jamil (2021)	X 1 : Kebijakan E-Filing X2 :Sanksi Perpajakan X3 :Kesadaran perpajakan Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi .	1.Kebijakan E-filling dan Kesadaran perpajakn berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2. sanksi perpajakn berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

5.	Nova Arianto Toldo Pratama , Susanti (2021)	X1: Kesadaran perpajakan X2 :Sosialisasi Perpajakan X3 :Kualitas Pelayanan Fiskus X4 :Penerapan E-filing Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	1.Kesadaran perpajakan, Sosialisasi perpajakan dan Penerapan e- filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6.	Aulia Fernanda Aprilia, Fidiana (2021)	X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : Kesadaran Wajib Pajak X3 : Kualitas Pelayanan Fiskus Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Pengetahuan perpajakan, Kesadaran perpajakan dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
7.	Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya,	X1 : Sanksi Pajak X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus	1.Sanksi perpajakan, Sosialisasi pajak dan Kesadaran perpajakan

	Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021)	X3 : Sosialisasi Pajak X4 : Kesadaran Wajib Pajak Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2.Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8.	Meilinda Stefani Harefa, Rimbun C.D. Sidabuntar (2021)	X1 : Kesadaran perpajakan X2 : Sanksi pajak X3: Kualitas pelayanan fiskus Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Kesadaran perpajakan, Sanksi pajak dan kualitas pelayana fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
9.	I Gusti Ayu Mirah Sri Winayani (2019)	X1 : Kualitas pelayanan X2 : Sanksi perpajakan X3 : Biaya Kepatuhan X4 : Penerapan E-filling Y : kepatuhan wajib pajak oramh pribadi	1.Kualitas pelayanan dan Biaya Kepatuhan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi 2.Sanksi perpajakan dan Penerapan E-Filling berpengaruh negative

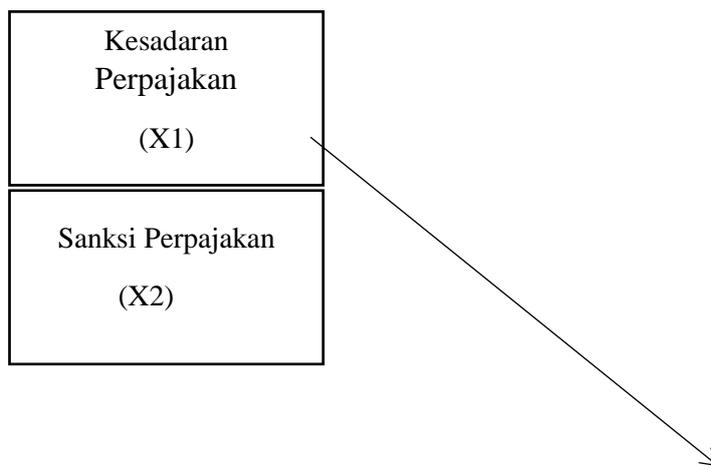
			terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
10.	Rexy Anugrah Putra (2019)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Sanksi X3 : Biaya Kepatuhan Y : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	1.kualitas Pelayanan dan Sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2.Biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
11.	Ida Bagus Komang Wiryadana, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Sanksi Perpajakan X3 : Penerapan system e-filling X4 : Biaya Kepatuhan Y : kepatuhan wajib pajak orang pribadi	1. Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan dan Penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 2. Biaya kepatuhan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

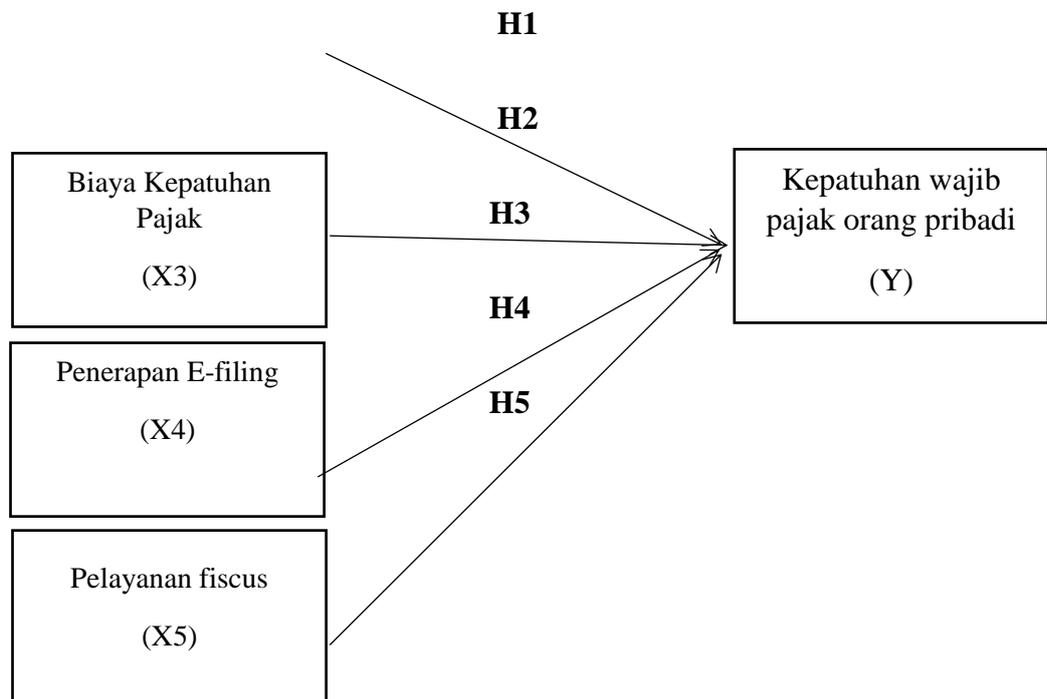
12.	Elisabeth Nadia Rorong, Lintje Kalangi, Treesje Runtu (2017)	X1 : Pengaruh kebijakan text amnesty X2 : kesadaran waib pajak X3 : Sanksi pajak Y: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	1. Kebijakan text amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2. Kesadaran wajib pajak dan Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
-----	--	--	---

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap dependen.

**Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran**





## 2.5 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.5.1 Pengaruh Kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kesadaran memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, apabila seorang subjek pajak mempunyai kesadaran dalam membayar kewajiban pajaknya maka individu tersebut memiliki kepatuhan yang cukup tinggi dalam melaksanakan pembayaran pajak (Anjarsari & Sriwijaya, 2019). Seseorang yang secara sadar melakukan kewajiban untuk membayar pajaknya akan meningkatkan kepatuhan,

karena dengan kesadaran akan memberikan manfaat kemajuan serta kesejahteraan rakyat.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan prediksi perilaku yang baik karena diseimbangkan oleh niat untuk melaksanakan perilaku Behavioral beliefs adalah salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasi perilaku yang baik dan kurang baik. Ketika Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa fungsi pajak sangat penting untuk pembangunan dan pembiayaan Negara, maka akan muncul pemikiran mengenai pentingnya Wajib Pajak sadar akan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian dari Siahaan & Halimatusyadiah (2018) yang menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1: kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **2.5.2 Pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Sanksi pajak merupakan cara yang efektif untuk mencegah terjadinya ketidakpatuhan pajak apabila dilakukan dengan tegas. Teori Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku.

Kaitan antara *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Ada

3 faktor yang memunculkan niat seseorang untuk berperilaku, faktor tersebut antara lain *behavioral beliefs*, *normative beliefs* dan *control beliefs*. *Behavioral beliefs* yaitu sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. cenderung tidak melakukan pelanggaran perpajakan karena adanya sanksi yang dapat merugikan mereka, seperti keterlambatan membayar maupun melaporkan pajak. Adanya sanksi tersebut membuat wajib pajak berpikir kembali dalam melakukan pelanggaran pajak karena dengan mendapatkan sanksi pajak maka wajib pajak akan mengalami kerugian finansial maupun kerugian-kerugian yang lainnya. Dengan adanya sanksi yang diberikan wajib pajak enggan melakukan pelanggaran pajak dan lebih memilih patuh akan kewajibannya. Sanksi pajak ini juga berkaitan dengan faktor *control beliefs* yang merupakan keyakinan tentang adanya hal yang mendukung maupun menghambat seseorang dalam berperilaku. Keberadaan sanksi pajak ini dapat mendukung wajib pajak dalam berperilaku taat pajak karena merasa takut dengan sanksi yang dikenakan sehingga memilih untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya. Wajib pajak yang berperilaku taat pajak untuk menghindari sanksi tersebut sesuai dengan *normative beliefs* dimana perilaku timbul akibat adanya dorongan yang berasal dari luar diri seseorang.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Agustini, 2019) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **2.5.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Biaya Kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin terkait dengan pemenuhan kewajiban pajaknya, meliputi *direct money cost* maupun *time cost* dan *psychological cost*.

Dalam teori *Planned Behavior*, *perceived behavioral control* menjelaskan bahwa keberadaan hal-hal tertentu dapat mendukung atau menghambat perilaku seseorang. Hal tersebut dapat berasal dari dalam individu (faktor internal) atau dari luar (faktor eksternal). Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dan tidak menjadi faktor penghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. *Tax compliance cost* bukan hanya dalam pengertian mengenai uang tetapi juga waktu dan pikiran. Tingginya biaya kepatuhan pajak dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk membayar pajak, sehingga biaya kepatuhan dapat menjadi hal yang menghambat atau mendukung perilaku seseorang.

Apabila teori *Planned behavior* dikaitkan dengan faktor biaya kepatuhan, maka seorang individu yang menanggung biaya kepatuhan yang besar dan

memberatkan akan cenderung melakukan penggelapan pajak. Sebaliknya, apabila biaya kepatuhan yang ditanggung tidak terlalu memberatkan, maka individu akan cenderung menghindari penggelapan pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan (Pratama & Mulyani, 2019). menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3: Biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.5.4 Pengaruh penerapan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Penerapan *E-filing* adalah penerapan yang mudah dalam pengoperasiannya untuk melaporkan SPT Tahunan dan mengurangi kesalahan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Dengan kemudahan dalam pengoperasian sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* di kaitkan dengan penerapan *E-Filling* merupakan tingkah laku yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain untuk melakukan kewajibannya. Jika wajib pajak memiliki keyakinan untuk menggunakan *E-Filling*, maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami dan mampu menerapkan *E-Filling*, dimana hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian (Agustini, 2019) dan (Puspita & Juliarsa, 2020) memperoleh kesimpulan bahwa

persepsi kemudahan atas penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H4: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **2.5.5 Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Pelayanan fiskus yaitu kegiatan berupa fasilitas layanan yang diberikan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan keinginan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhannya (Puspitasari, 2015). Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai bentuk usaha pegawai kantor pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan berbagai kebutuhan yang diinginkan seseorang yang dalam situasi ini yaitu wajib pajak

Keterkaitannya pelayanan fiskus dengan *Theory of Planned* adalah adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena wajib pajak akan merasa senang dan dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya (Zainuddin, 2018). Pelayanan fiskus yang berkualitas menjadi sebuah hal yang penting untuk dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak sebagai pembayar pajak. Dimana kualitas pelayanan yang memuaskan wajib pajak dapat menciptakan rasa patuh akan membayar pajak karena kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diutamakan oleh fiskus terhadap wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017)). Hasil penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Suryanti dan

Sari (2018) yang menjelaskan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berhipotesis bahwa:

H5: Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.