

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan hal penting dalam penelitian, ini mencerminkan bahwa penelitian mempunyai dasar yang kokoh dan menjadi ciri bahwa cara ilmiah untuk mendapatkan data. Pada penelitian ini landasan teori yang dicantumkan yaitu, teori atribusi, *technology acceptance model*, kepatuhan pajak, *tax morale*, motivasi intrinsik, religiusitas, kelembagaan, pengetahuan perpajakan, *e-tax system*.

##### 2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi pertama kali dikenalkan pada tahun 1958 oleh Fritz Heider yang menjelaskan mengenai bagaimana perilaku individu dapat ditentukan oleh adanya kombinasi antara kekuatan internal yang merupakan faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu tersebut dan kekuatan eksternal yang berupa faktor-faktor yang berasal dari luar. Menurut Robbins dan Judge (2017:211), teori atribusi menunjukkan bahwa saat kita mengamati perilaku individu tertentu, maka kita akan menerka apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Dapat disimpulkan bahwa ketika memandang suatu perilaku maka sikap dan karakter tersebut akan muncul dengan sendirinya, dan dapat melihat perilaku seseorang dalam menghadapi keadaan tertentu.

Penyebab internal atau *dispositional attributions* adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti kepribadian, kesadaran, motivasi dan kemampuan. Penyebab eksternal atau *situational attribution* adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi individu untuk melakukan tindakan tertentu, seperti kondisi sosial, pandangan masyarakat, atau pengaruh sosial dari orang lain. Robbins dan Judge (2017:211) mengungkapkan bahwa penentuan mengenai faktor internal dan eksternal ini bergantung pada 3 faktor berikut:

- 1) Kekhususan, dalam berbagai situasi seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain dengan cara yang berbeda. Jika perilaku tersebut dianggap biasa, maka akan diatribusikan sebagai hal internal. Sebaliknya, jika perilaku tersebut dianggap tidak biasa, orang akan berperan sebagai pengamat dan memberikan atribusi eksternal atas perilaku tersebut.
- 2) Konsensus, dalam situasi yang sama semua orang akan memiliki sudut pandang yang serupa dalam merespons perilaku individu. Tingkat konsensus yang tinggi atau rendah akan mempengaruhi bagaimana atribusi terhadap perilaku tersebut diklasifikasikan. Jika tingkat kesepakatan rendah, maka perilaku tersebut akan diatribusikan secara internal. Namun, jika tingkat kesepakatan tinggi, maka perilaku tersebut akan diatribusikan secara eksternal.
- 3) Konsistensi, bahwa seseorang akan merespons dan menilai perilaku orang lain dengan persepsi yang konsisten dari waktu ke waktu. Jika perilaku tersebut semakin konsisten, maka orang akan mengaitkannya dengan sebab-akibat internal. Demikian pula, jika perilaku tersebut tidak konsisten, orang akan mengaitkannya dengan sebab-akibat eksternal.

Teori atribusi memiliki relevansi dengan topik penelitian ini, yakni kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sangat berkaitan dengan persepsi wajib pajak terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seorang individu dalam membuat penilaian terhadap objek tertentu (dalam hal ini pajak) sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari individu tersebut. Faktor internal dalam penelitian ini mencakup pengetahuan perpajakan, motivasi intrinsik, dan religiusitas sedangkan faktor eksternal mencakup modernisasi administrasi perpajakan dan kelembagaan

### **2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yang berlandaskan *Theory Reason Action (TRA)* yang

dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzein pada tahun 1975. Merupakan rancangan untuk menjelaskan pengguna menerima dan menggunakan teknologi informasi baru (Wicaksono, 2022:2). Dalam teori ini penerimaan penggunaan teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan akan diketahui kesuksesannya terlebih dahulu tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi. Penerimaan penggunaan teknologi informasi tersebut merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan (Susanto dan Jimad, 2019).

Pada dasarnya teori ini menekankan pentingnya persepsi pengguna terkait kemudahan penggunaan dan manfaat yang memiliki hubungan dalam memprediksi sikap pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi. Dijabarkan dalam buku Teori Dasar *Technology Acceptance Model* (Wicaksono, 2022:30) bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) terdapat dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu:

1) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Merujuk pada tingkat keyakinan pengguna bahwa sistem atau teknologi yang digunakan dapat memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja mereka. Kegunaan ini didefinisikan sebagai kemampuan teknologi untuk digunakan secara menguntungkan, yaitu mampu memberikan keuntungan bagi pengguna dalam mencapai tujuan tertentu.

2) Persepsi kemudahan terhadap penggunaan (*perceived ease of use*)

Mengacu pada tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi yang diterapkan dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan. Kemudahan penggunaan ini berarti teknologi tersebut tidak menimbulkan kesulitan atau hambatan yang signifikan, sehingga pengguna dapat menggunakannya tanpa masalah.

Teori TAM percaya bahwa pengguna cenderung menggunakan suatu sistem teknologi informasi apabila sistem teknologi informasi

tersebut mudah digunakan dan bermanfaat baginya (Wicaksono, 2022:17). Teori ini dipergunakan untuk menjelaskan sejauh mana Wajib Pajak menganggap *e-tax system* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai berguna bagi mereka yang ingin melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran kewajiban pajak secara online tanpa perlu mengunjungi kantor pajak. Keberadaan sistem ini membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan berdampak pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### 2.1.3 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan memiliki arti patuh atas aturan yang berlaku, sedangkan wajib pajak ialah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan wewenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Resmi, 2019:65). Menurut Rahayu (2017:193) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan 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-undangan. Menurut Bangun *et al.*, (2022) kepatuhan pajak melibatkan ketaatan wajib pajak dalam hak dan kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang, serta mencerminkan kerangka *self-assessment* di mana wajib pajak sukarela memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk menetapkan dan melaksanakan hak perpajakan dengan teliti.

Menurut Mumu *et al.*, (2020) Kepatuhan wajib pajak adalah saat wajib pajak memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Dijabarkan lebih jelas oleh Rahayu (2017:193) kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal ialah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material ialah suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 bahwa Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak sesuai dengan ketetapan Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
- d. Tidak pernah dipidana karena telah melakukan tindakan di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **2.1.3.1. Indikator Kepatuhan Pajak**

Variabel kepatuhan pajak pada penelitian ini memenuhi unsur motivasi intrinsik, religiusitas, kelembagaan, pengetahuan pajak, dan *e-tax system*. Unsur-unsur ini harus dipenuhi bermaksud untuk menciptakan kesinambungan antara variabel independen dan dependen. Berikut adalah indikator kepatuhan pajak; mendaftarkan sebagai wajib pajak atas kemauan pribadi (Erica (2021) dan Hidayat dan Afyanti (2019)); mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Erica (2021); Hidayat dan

Afiyanti (2019); Juliani dan Sumatra (2021)); melaporkan SPT yang diisi tepat pada waktunya dengan memanfaatkan sistem elektronik (Hidayat dan Afiyanti, 2019); menghitung pajak penghasilan terutang benar adanya (Yusdita *et al.*, (2017; Erica (2021); Hidayat dan Afiyanti (2019); Juliani dan Sumatra (2021)); membayar sesuai dengan tarif yang dibebankan (Yusdita *et al.*, (2017); Erica (2021); Hidayat dan Afiyanti (2019); Juliani dan Sumatra (2021)); membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum jatuh tempo (Yusdita *et al.*, (2017); Erica (2021); Hidayat dan Afiyanti (2019); Juliani dan Sumatra (2021)).

Penelitian yang dilakukan oleh Erica (2021) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan. Dengan menekankan sanksi perpajakan. Penelitian Yusdita *et al.*, (2017), mengambil indikator dari kriteria wajib pajak patuh yang berasal dari *Statement of Standard for Tax Services* (STSS) dan KMK No 235/KMK.03/2003, dengan pemenuhan unsur menghitung, membayar, dan melaporkan.

Penelitian Juliani dan Sumatra (2021) menekankan dalam menjalankan kepatuhan pajak, wajib pajak harus memenuhi kepatuhan pajak formal dan kepatuhan pajak material. Indikator yang dibentuk oleh Hidayat dan Afiyanti (2018) memenuhi unsur administrasi perpajakan yang modern, dimana wajib pajak menggunakan administrasi perpajakan modern yang sudah di siapkan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel kepatuhan wajib pajak:

- 1) Mendaftar sebagai wajib pajak atas kemauan pribadi, menunjukkan bahwa mereka telah mengakui tanggung jawab

pajak mereka dan bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Erica, 2021).

- 2) Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, bahwa wajib pajak telah melaporkan pendapatan mereka dengan akurat tentang sumber pendapatan, pengurangan, dan semua unsur yang relevan untuk perhitungan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku (Erica, 2021).
- 3) Melaporkan SPT yang diisi tepat pada waktunya dengan memanfaatkan sistem elektronik, Ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan SPT mereka dalam waktu yang ditentukan dengan memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kewajiban pajak (Hidayat dan Afyanti, 2019).
- 4) Menghitung pajak penghasilan terutang benar adanya, ini berarti bahwa perhitungan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tidak mengeksploitasi celah peraturan perpajakan atau membuat kesalahan yang dapat mengakibatkan penghitungan pajak yang tidak benar (Hidayat dan Afyanti, 2019).
- 5) Membayar sesuai dengan tarif yang dibebankan, wajib pajak telah membayar jumlah pajak yang sesuai dengan tarif pajak yang berlaku. Mereka tidak menghindari atau mengurangi pembayaran pajak dengan cara yang tidak sah (Yusdita *et al.*, 2017).
- 6) Membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum jatuh tempo, jika wajib pajak memiliki kurang bayar pada pajak penghasilan, maka wajib pajak harus membayarnya sebelum jatuh tempo yang ditentukan oleh hukum pajak (Juliani dan Sumatra, 2021).

#### **2.1.4 Tax Morale (Moral Pajak)**

Secara luas pengertian *tax morale* adalah motivasi intrinsik dan faktor lainnya, seperti ekstrinsik dan sosial-ekonomi yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai

kesadaran moral perpajakan yang baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat pula dengan begitu akan mengoptimalkan pendapatan negara dari segi penerimaan pajak . Menurut Luttmer dan Singhal (2014) moral pajak (*tax morale*) dibagi menjadi lima faktor yaitu motivasi intrinsik, hubungan timbal balik, pengaruh orang terdekat, kultur yang di anut dalam jangka waktu yang panjang, dan informasi yang tidak sempurna dan menyimpang. Dari beberapa faktor peneliti mengambil faktor motivasi intrinsik. Faktor motivasi intrinsik merupakan faktor yang berasal dari diri seseorang untuk mencapai suatu yang diinginkan semata-mata demi memuaskan diri sendiri tanpa dipengaruhi oleh pihak eksternal. Dalam penelitian Alm dan Torgler dalam Mahmudah dan Iskandar (2018) menjelaskan bahwa kepuasan terhadap pendapatan menjadi salah satu motivasi intrinsik yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa puas atas pendapatan yang diterima maka secara sukarela wajib pajak akan patuh terhadap pajak.

Menurut OECD (2013) *tax morale* dibagi menjadi dua faktor yaitu sosial-ekonomi dan kelembagaan. Faktor sosial-ekonomi terdiri dari beberapa sub faktor yaitu status perkawinan, agama, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan, status ekonomi, dan keputusan mengenai pengelolaan pendapatan. Dari faktor-faktor yang sudah dijabarkan peneliti menggunakan jenis agama dan faktor kelembagaan. Faktor agama dipilih karena adanya permasalahan mengenai zakat dengan pajak dan kelembagaan sebagai faktor ekstrinsik dipilih karena tingginya kasus korupsi yang terjadi di Indonesia. Berdasarkan dua pendapat yang sudah dipaparkan, peneliti membagi *tax morale* menjadi tiga faktor yaitu motivasi intrinsik, religiusitas, dan kelembagaan.

#### **2.1.4.1. Motivasi Intrinsik**

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang kuat tertanam berasal dalam diri seseorang. Menurut Tambunan (2015:196) motivasi intrinsik yaitu, motivasi yang ditimbulkan dari diri

seseorang karena adanya harapan, tujuan, dan keinginan seseorang terhadap sesuatu sehingga dia memiliki semangat untuk mencapai itu. Dalam penelitian ini adalah wajib pajak dapat berperan secara aktif dalam mewujudkan tercapainya tujuan negara dalam hal memaksimalkan pendapatan negara, khususnya di bidang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Alm dan Torgler dalam Mahmudah dan Iskandar (2018) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi intrinsik yaitu status pekerjaan atau kategori pekerjaan. Keadaan ini menjadi faktor yang mempengaruhi motivasi intrinsik karena wajib pajak merasa puas dalam situasi pendapatan, hal ini akan memicu secara sukarela membayar kewajiban negara yaitu pajak. Dalam konteks perpajakan, motivasi intrinsik dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki dorongan dan kesadaran yang kuat akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak, sehingga pendapatan dari pajak dapat mencapai tujuan yang diharapkan (Rahayu, 2017:198). Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan motivasi intrinsik individu dalam membayar pajak dengan meningkatkan nilai-nilai moral perpajakan.

#### **a. Indikator Motivasi Intrinsik**

Variabel motivasi intrinsik menitik beratkan pada rasa dalam diri untuk berprestasi dengan cara mau ikut serta mewujudkan tercapainya tujuan negara dalam hal pelaporan perpajakan yang terdiri dari; kepuasan terhadap keadaan keuangan (Andini, 2019); kesadaran bahwa pajak merupakan suatu kewajiban (Naimah dan Alfina (2022) dan Andini (2019)); rasa cemas jika memberikan informasi keuangan yang tidak benar (Naimah dan Alfina (2022) dan Andini (2019)); hasrat untuk membayar pajak (Naimah dan Alfina, 2022). Indikator yang

berasal dari penelitian Andini (2019) merupakan ekstraksi dari indikator dalam penelitian Alm dan Torgler. Penelitian Naimah dan Alfina (2022) menitik beratkan pada persepsi wajib pajak atas berbagai pernyataan motivasi membayar pajak yang melatarbelakangi wajib pajak memenuhi ketentuan perpajakan daerah.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel motivasi intrinsik:

- 1) Kepuasan terhadap keadaan keuangan, keuangan yang baik memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan harta dan kewajiban perpajakan secara suka rela tanpa adanya rasa menyesal (Andini, 2019).
- 2) Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu kewajiban, wajib pajak sadar bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban warga negara yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan umum (Naimah dan Alfina, 2022).
- 3) Rasa cemas jika memberikan informasi keuangan yang tidak benar, kegelisahan yang dirasakan wajib pajak ketika menyampaikan kondisi keuangan yang tidak sesuai kepada pihak otoritas perpajakan yang akan menimbulkan beban mental dan emosional (Naimah dan Alfina, 2022).
- 4) Hasrat untuk membayar pajak, tanggung jawab untuk membayar pajak dengan sukarela tanpa adanya ancaman hukum atau tanpa melihat bahwa ketika tidak membayar akan mendapatkan sanksi perpajakan (Naimah dan Alfina, 2022).

#### **2.1.4.2. Religiusitas**

Religiusitas adalah sejauh mana seseorang memahami dengan mendalam keyakinannya, serta diikuti oleh tingkat pengetahuan, tindakan yang dilakukan, dan sikap toleransinya terhadap individu dengan keyakinan yang berbeda (Subandi, 2013:56). Religiusitas dapat diartikan sebagai sejauh mana

pengetahuan dan keyakinan individu terhadap agama dan ajarannya, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi partisipasi mereka dalam kegiatan masyarakat, termasuk dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak (Ermawati *et al.*, 2022). Nilai-nilai agama yang dianut dapat mencegah individu agar tidak berperilaku tidak benar dan mendorong mereka untuk berperilaku positif sesuai dengan prinsip-prinsip agama mereka, seperti memiliki niat untuk patuh pada aturan perpajakan dan bersikap jujur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Zelmiyanti, 2021).

Dapat di tarik kesimpulan bahwa religiusitas adalah sikap menerapkan dan mengamalkan nilai-nilai agama serta nilai-nilai yang terkandung di dalamnya. Menurut Glock dan Stark (Zelmiyanti, 2021) terdapat 5 dimensi religiusitas yaitu:

1. Dimensi keyakinan

Dimensi ini mencakup harapan bahwa individu yang beragama akan tetap teguh pada pandangan teologis tertentu dan mengakui kebenaran dari doktrin-doktrin tersebut. Setiap agama memiliki seperangkat keyakinan di mana para penganut diharapkan mentaatinya.

2. Dimensi ritual

Dimensi ritual merupakan aspek yang digunakan untuk mengukur sejauh mana seseorang menjalankan kewajiban ritual dalam agamanya, seperti menghadiri tempat ibadah, berdoa, berpuasa, dan kegiatan keagamaan lainnya. Selain itu, dimensi ini mencakup perilaku keagamaan yang terkait dengan upacara peribadatan, seperti sholat, zakat, haji, dan kegiatan keagamaan lain yang dilakukan.

3. Dimensi pengalaman

Dimensi ini menggambarkan bahwa agama mencakup harapan-harapan tertentu, di mana ketika seseorang memiliki keyakinan yang kuat dan mengamalkan ajaran agama dengan optimal, akan mencapai situasi ihsan. Ihsan berhubungan

dengan sejauh mana seseorang merasa dekat dengan Tuhan dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi ini meliputi perasaan kesenangan dalam menjalankan ibadah dan rasa syukur atas karunia Tuhan dalam kehidupan mereka. Adanya situasi ihsan membuat wajib pajak lebih patuh terhadap pajak karena merasa bahwa segala tindakan yang dilakukan akan dilihat oleh Tuhan, baik tindakan positif maupun negatif.

#### 4. Dimensi pengetahuan

Dimensi ini menyangkut pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang ajaran agama. Dimensi ini menunjukkan harapan bahwa individu yang beragama memiliki pemahaman tentang dasar-dasar keyakinan, kitab suci, dan tradisi-tradisi agama.

#### 5. Dimensi konsekuensi

Dimensi ini merujuk pada akibat yang terjadi dari keyakinan agama, praktik, pengalaman, dan pengetahuan seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Agama sering menetapkan tuntunan tentang bagaimana para penganutnya seharusnya bertindak, dan setiap tindakan yang diambil membawa dampak atau akibat tertentu.

### **a. Indikator Religiusitas**

Variabel religiusitas dalam penelitian ini memisahkan antara zakat dan pajak, taat terhadap agama dan negara dengan menggunakan indikator-indikator yang terdiri dari; agama sebagai pedoman kehidupan sehari-hari (Mukoffi *et al.*, (2023); Rahmawaty dan Baridwan (2014)); kewajiban agama harus dipenuhi salah satunya adalah membayar pajak (Mukoffi *et al.*, 2023); kewajiban pajak terpisah dengan kewajiban zakat atau sumbangan keagamaan lainnya (Rahmawaty dan Baridwan, 2019); taat kepada agama akan menaati perintah pemerintah dan negara (Mukoffi *et al.*, (2023) dan Rahmawaty dan Baridwan (2014)).

Indikator-indikator yang dipakai merupakan campuran dari indikator penelitian terdahulu yang memang berkesinambungan terhadap variabel yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Mukoffi *et al.*, (2023) menegaskan bahwa religiusitas bagian dari moralitas seorang wajib pajak yang mempengaruhi pola pikir seorang wajib pajak, dikarenakan Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi religiusitas sesuai dengan sila pertama pancasila maka dari itu nilai-nilai ketuhanan berakar dalam kehidupan masyarakat Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty dan Baridwan (2014) menekankan bahwa zakat berbeda halnya dengan pajak yang harus dikeluarkan oleh muslim, selain itu penelitian ini berlandaskan penelitian terdahulu yang dilakukan di Australia bahwa tingkat religiusitas seseorang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Agama dapat memberikan kontrol internal terhadap diri wajib pajak. Dari penjabaran menunjukkan bahwa religiusitas merupakan bagian dari moralitas perpajakan yang terhubung langsung dengan kepatuhan wajib pajak.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel religiusitas:

- 1) Agama sebagai pedoman kehidupan sehari-hari, agama dapat menjadi peran yang cukup signifikan untuk membentuk perilaku dan etika pajak wajib pajak (Mukoffi *et al.*, 2023).
- 2) Kewajiban agama harus dipenuhi salah satunya adalah membayar pajak, pandangan untuk yakin bahwa membayar pajak merupakan salah satu kewajiban agama yang harus dipatuhi sebagai bentuk bagian praktik keagamaan (Mukoffi *et al.*, 2023).
- 3) Kewajiban pajak terpisah dengan kewajiban zakat atau sumbangan keagamaan lainnya, zakat atau sumbangan keagamaan lainnya dan perpajakan merupakan dua hal yang mempunyai kerangka hukum dan konsekuensi yang berbeda.

Sebagai warga negara yang beragama dua hal tersebut harus dipatuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Rahmawaty dan Baridwan, 2014).

- 4) Taat kepada agama akan menaati perintah pemerintah dan negara, bahwa dalam banyak agama, prinsip-prinsip moral dan etika yang diajarkan dapat memotivasi orang untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka kepada pemerintah dan negara (Rahmawaty dan Baridwan, 2014).

#### **2.1.4.3. Kelembagaan**

Faktor kelembagaan dalam penelitian ini terkait dengan kepercayaan wajib pajak terhadap kelembagaan negara. Menurut Wilestari dan Ramadhani (2020) kepercayaan pada pemerintah merupakan pengukuran tentang suatu hal yang menjadi harapan oleh wajib pajak terhadap sistem pemerintahan dan hukum yang berlaku saat ini berlandaskan dengan nilai serta norma yang ada. Ibrahim *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah merupakan hal yang harus dikelola oleh pemerintah karena kepercayaan tidak dapat terbentuk secara tiba-tiba tetapi membutuhkan proses. Latief *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah sangat mencerminkan penerimaan individu terhadap suatu otoritas apakah tindakan, sikap, dan moralitas yang dilakukan oleh pemerintah condong pada kepentingan publik atau tidak. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah merupakan kepercayaan masyarakat pada pemerintah atas moral, perilaku, dan sikap dari pemerintah yang tercermin dari kebijakan yang dibuat. Menurut Latief *et al.*, (2020) kepercayaan seseorang dibentuk melalui tiga faktor yaitu:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kualitas dan karakteristik lembaga dalam mempengaruhi dan mengatur wilayah dengan spesifikasi tertentu. Dalam hal ini, bagaimana pemerintah mampu menyediakan fasilitas, melayani pengaduan masyarakat, serta menciptakan suasana aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas.

2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan dorongan pemerintah dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah mencapai kepuasan tersebut dengan menyelesaikan pembangunan fasilitas publik, dengan begitu masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas publik tersebut dengan baik.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Informasi yang diberikan kepada masyarakat apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

Menurut Suyono (2016) dalam hal ini kepercayaan pada sistem pemerintah, kepercayaan pada politisi, kepercayaan terhadap pemungutan pajak, serta kepercayaan pada sistem hukum yang berlaku merupakan faktor yang mampu mendorong wajib pajak agar melakukan kewajiban dalam membayar pajak.

**a. Indikator Kelembagaan**

Variabel kelembagaan dalam penelitian ini memiliki konsentrasi pada kepercayaan terhadap pemerintah dengan menggunakan indikator-indikator yang terdiri dari; kepercayaan pada sistem hukum yang diterapkan dengan baik (Mahmudah dan Iskandar (2018) dan Latief *et al.*, (2020)), kepercayaan bahwa keuangan negara dikelola dengan tertib (Mahmudah dan Iskandar,

2018), kepercayaan mengenai pajak yang dibayarkan dapat dirasakan manfaatnya oleh rakyat (Mahmudah dan Iskandar (2018) dan Latief *et al.*, (2020))

Indikator pada variabel kepercayaan terhadap pemerintah yang dilakukan oleh Latief *et al.*, (2020) membahas seputar moralitas wajib pajak terhadap kebijakan pemerintah yang condong kepada kepentingan masyarakat, dengan mengambil asas keadilan. Penelitian yang dilakukan Mahmudah dan Iskandar (2018) menggunakan prinsip dari Torgler dimana kelembagaan yang efektif dianggap mampu mengungkapkan pilihan, keterlibatan, serta partisipasi individu dalam proses politik. Hal ini berdampak pada peningkatan pengenalan terhadap lembaga-lembaga negara dan perlawanan terhadap kecenderungan aktif dalam *shadow economy* dan penghindaran pajak. Penggunaan indikator-indikator pada penelitian ini menjadi konklusi dari dua penelitian terdahulu yang menegaskan pada lembaga atau pemerintah yang transparan dan menjunjung tinggi integritas dengan berdampak pada peningkatan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel kelembagaan:

- 1) Kepercayaan pada sistem hukum yang diterapkan dengan baik, wajib pajak yang percaya bahwa aturan perpajakan diterapkan secara adil dan bahwa pelanggaran hukum pajak akan ditangani dengan baik oleh pihak berwajib (Latief *et al.*, 2020).
- 2) Kepercayaan bahwa keuangan negara dikelola dengan tertib, keyakinan bahwa pemerintah mengelola keuangan negara dengan efisien, transparan, dan akuntabel yang akan digunakan secara bijak oleh pemerintah untuk mendukung layanan publik dan pembangunan (Mahmudah dan Iskandar, 2018).
- 3) Kepercayaan mengenai pajak yang dibayarkan dapat dirasakan manfaatnya oleh rakyat, wajib pajak merasa bahwa pajak

mereka akan digunakan untuk meningkatkan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya, dengan begitu kecenderungan untuk melihat pembayaran pajak sebagai kontribusi positif terhadap kesejahteraan masyarakat (Latief *et al.*, 2020).

### 2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan adalah pemahaman lengkap tentang semua aspek yang terkait dengan hukum pajak, termasuk baik hukum pajak materiil maupun formal (Mardiasmo, 2016:7). Sementara itu, menurut Mumu *et al.*, (2020) pengetahuan pajak adalah proses mengubah sikap dan perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak melalui pendekatan pengajaran dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam bidang perpajakan dan mencapai kedewasaan finansial.

Pengetahuan tentang perpajakan mencakup pemahaman mengenai berbagai aspek administrasi perpajakan, termasuk perhitungan pajak yang harus dibayarkan, pengisian surat pemberitahuan pajak, pelaporan kepada otoritas pajak, pemahaman tentang proses penagihan pajak, dan hal-hal lain yang terkait dengan kewajiban perpajakan (Rahayu, 2017:33). Menurut Nugraha dan Umaimah (2023) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan dan pemahaman yang dimaksud yaitu memahami tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana cara menyampaikan SPT, tempat pembayaran pajak terutang, denda dan batas waktu penyampaian atau pelaporan SPT.

Jika wajib pajak memahami dengan baik isi undang-undang perpajakan, hal ini dapat menumbuhkan sikap positif terhadap kewajiban membayar pajak, terutama mengingat undang-undang tersebut sering kali mengalami perubahan. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat, pendidikan perpajakan dapat diberikan baik secara formal

maupun non-formal. Pendidikan formal tentang perpajakan bisa diperoleh melalui materi yang diajarkan di sekolah hingga perguruan tinggi. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga bisa diperoleh melalui pendidikan non-formal seperti sosialisasi perpajakan, penyuluhan, seminar, dan media lainnya, terutama yang dapat diakses melalui web resmi perpajakan.

#### **2.1.5.1. Indikator Pengetahuan Pajak**

Variabel pengetahuan perpajakan pengetahuan mengenai; pengetahuan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Mulyati dan Ismanto (2021); Ramadhan *et al.*, (2022); Tene *et al.*, (2017)); pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia (Mulyati dan Ismanto (2021); Ramadhan *et al.*, (2022); Tene *et al.*, (2017)); pengetahuan mengenai manfaat yang diperoleh setelah melaksanakan kewajiban pajak (Mulyati dan Ismanto, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan *et al.*, (2022) mempunyai paham bahwa wajib pajak harus mengetahui informasi perpajakan yang digunakan sebagai dasar atas tindakan dan pengambilan keputusan sehubungan dengan hak dan kewajiban perpajakan. Hal ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyati dan Ismanto (2021) wajib pajak memang wajib mengetahui persoalan perpajakan tidak hanya seputar tarif dan sanksi tapi juga mengetahui manfaat pajak yang mereka dapatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Tene *et al.*, (2017) menekankan bahwa wajib pajak atau bahkan seseorang yang belum mendaftarkan dirinya menjadi wajib pajak (mempunyai NPWP) harus mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasi pengetahuan itu untuk melaksanakan kewajibannya.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel pengetahuan perpajakan:

- 1) Pengetahuan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengetahuan mengenai prinsip dasar, regulasi, dan prosedur yang harus diikuti wajib pajak untuk menghindari masalah hukum dan aktif dalam sistem perpajakan yang adil (Mulyati dan Ismanto, 2021).
- 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, pengetahuan mengenai prinsip dasar, regulasi, dan prosedur yang berlaku di Indonesia untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar sesuai dengan hukum yang berlaku (Mulyati dan Ismanto, 2021).
- 3) Pengetahuan mengenai manfaat yang diperoleh setelah melaksanakan kewajiban pajak, merujuk bahwa melakukan kewajiban perpajakan mendapatkan manfaat atau hak tertentu dari pemerintah yang dapat menjadi motivasi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan (Mulyati dan Ismanto, 2021).

#### **2.1.6 E-Tax System (Sistem Perpajakan)**

*Electronic System (e-System)* perpajakan merupakan bentuk reformasi perpajakan berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan dalam sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak (Sari, 2013:14). Pengertian *e-System* Perpajakan dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan online. *e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) meluncurkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-tax sytem* atau *Electronic Tax System*. *E-tax system* ini memiliki berbagai jenis

kegunaannya masing-masing. Beberapa jenis layanan *e-System* perpajakan yang telah diluncurkan DJP, yaitu:

1) *E-Registration*

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 pada tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *E-Registration* menjelaskan bahwa “Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *on-line* dengan Direktorat Jenderal Pajak”. Sistem ini memiliki dua bagian yakni yang dipergunakan oleh wajib pajak itu sendiri untuk melakukan pendaftaran secara online dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak dalam memproses pendaftaran wajib pajak (Dewi dan Supadmi, 2019). *E-registration* dikembangkan dengan tujuan:

- a. Memberikan kemudahan baik bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, memperbarui dan menghapus informasi apa pun mengenai Wajib Pajak, kapan pun, dan di mana pun Wajib Pajak berada dan bagi Petugas Pajak untuk melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak
- b. Meningkatkan pelayanan sekaligus mengefisiensikan operasional dan administrasi Petugas Pajak
- c. Memberikan fasilitas terkini bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.

2) *E-Filling*

Sistem *e-Filling* merupakan sistem penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real-time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak

(pajak.go.id) atau aplikasi pajak yang disediakan Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). Sistem ini diperuntukkan kepada Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formulir 1770, 1770S, 1770SS, SPT Tahunan PPh Badan dengan formulir 1771, dan SPT Masa. Sistem *e-Filling* dikembangkan dengan tujuan, yakni:

- a. Membantu Wajib Pajak dalam menghemat biaya dan waktu dengan disediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi dapat mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT dari rumah atau tempat kerja dan Wajib Pajak Badan dapat melakukannya dari tempat kantor atau usahanya.
- b. Mempercepat Kantor Pajak dalam menerima laporan SPT, merampungkan kegiatan administrasi, melakukan pendataan, akurasi data, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

### 3) *E-Billing*

Sistem ini merupakan sebuah sistem pembayaran pajak yang berbasis elektronik, di mana menggunakan kode *billing* sebagai identifikasi untuk jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode *billing* ini dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak tanpa perlu proses manual menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB). Sistem *e-Billing* dikembangkan DJP dengan tujuan, yakni:

- a. Memudahkan dan menyederhanakan proses pengisian data dalam melakukan pembayaran dan penyetoran pajak .
- b. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dilakukan manusia dalam merekam data pembayaran atau penyetoran oleh petugas Bank atau Pos Persepsi.

- c. Memudahkan pembayaran atau penyetoran pajak dengan menyediakan berbagai alternatif saluran pembayaran dan penyetoran.
- d. Memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pemantauan status atau realisasi pembayaran dari penyetoran pajak dan perekaman data setoran dengan diberikannya akses dan keleluasaan

#### 4) *E-Form*

Sistem *e-Form* pajak yang dikembangkan oleh DJP merupakan sarana untuk menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) secara online menggunakan dokumen elektronik. SPT dapat di isi secara *offline* melalui aplikasi *Form Viewer* DJP. Wajib Pajak yang menggunakan sistem ini dapat mengunduh SPT melalui *website* DJP Online dan mengunggahnya kembali setelah diisi. Penggunaan aplikasi *e-Filing* memungkinkan pengisian seluruh jenis SPT, termasuk SPT Tahunan Badan dan Orang Pribadi, serta SPT Masa. Namun, untuk pengisian melalui *e-Form*, hanya Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan saja yang dapat menggunakan layanan tersebut. Tujuan dari pengembangan sistem *e-Form* pajak oleh DJP, yakni:

- a. Membantu *e-Filing* dalam mengurangi ramainya lalu lintas pelaporan SPT Tahunan dalam *e-Filing*
- b. Menambahkan pilihan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan SPT
- c. Mengurangi penggunaan kertas sebagai media pelaporan dan mulai berpindah ke versi elektronik.

Penerapan sistem administrasi modern ini merupakan indikasi positif dari pihak pemerintah untuk secara bersama-sama dengan masyarakat untuk mengelola pajak secara efektif dan efisien (Bangun *et al.*, 2022). Penghematan waktu dan pemberian kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menerapkan e-System dapat memberikan dorongan tersendiri bagi

Wajib Pajak. Keunggulan penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain: adanya pemisah antara fungsi yang lebih jelas antara fungsi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, keberatan, dan pembinaan. Untuk mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif (Bangun *et al.*, 2022)

#### **2.1.6.1. Indikator *E-Tax System***

Variabel *e-tax system* pada penelitian ini merujuk pada membantu kemudahan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan memanfaatkan sistem elektronik yang modern, indikator yang terbentuk sebagai berikut; pengguna merasa bahwa penggunaan *e-tax system* memudahkan aktivitas administrasi perpajakan (Putri, 2023); percaya bawa keamanan dan kerahasiaan data terjaga; (Putri, 2023) melaksanakan pendaftaran NPWP secara online (Lailiyah dan Andriani (2023) dan Putri (2023)); melaporkan SPT jauh lebih memudahkan (Lailiyah dan Andriani (2023) dan Putri (2023)); membayar pajak terutang jauh lebih mudah (Lailiyah dan Andriani (2023) dan Putri (2023)).

Penelitian yang dilakukan oleh Lailiyah dan Andriani (2023) dan Putri (2023) juga merujuk pada hal yang sama seperti peneliti, yaitu berkonsep efisiensi dan kemudahan penerapan e-System perpajakan dalam membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian Putri (2023) memodifikasi penelitian sebelumnya yang bersumber dari Tambun dan Witrianto (2016) dengan unsur *domain expertise, trust in security and privacy, perceived ease of use, content*. Penelitian Lailiyah Andriani (2023) hanya berkonsep tentang *content* yang membahas fitur-fitur dari *e-tax system*.

Berikut penjelasan masing-masing indikator variabel *e-tax system*:

- 1) Pengguna merasa bahwa penggunaan *e-tax system* memudahkan aktivitas administrasi perpajakan, wajib pajak percaya bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi perpajakan membawa berbagai manfaat yang memfasilitasi proses kepatuhan wajib pajak (Putri, 2023).
- 2) Percaya bawa keamanan dan kerahasiaan data terjaga, keyakinan bahwa *e-tax system* telah dirancang dan diimplementasikan dengan baik untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data yang dikumpulkan dan diproses oleh sistem tersebut, tidak disalahgunakan, dicuri, atau di akses oleh pihak yang tidak berwenang (Putri, 2023).
- 3) Melaksanakan pendaftaran NPWP secara online, menggunakan fasilitas yang sudah di sediakan oleh pemerintah untuk laksanakan pendaftaran online NPWP selain itu juga dapat mempermudah proses pendaftaran (Lailiyah dan Andriani, 2023).
- 4) Melaporkan SPT jauh lebih memudahkan, menggunakan fasilitas yang sudah di sediakan oleh pemerintah untuk melaporkan SPT melalui online karena akan lebih efektif dan efisien tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Lailiyah dan Andriani, 2023).
- 5) Membayar pajak terutang jauh lebih mudah, pengguna dapat membayar pajak terutang dengan efektif, efisien dan nyaman tanpa harus pergi ke tempat penyedia pembayaran pajak (Lailiyah dan Andriani, 2023).

## 2.2 Review Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Umaimah (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh *love of money*, moral pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak. Populasi dari penelitian ini adalah penguasa UMKM yang berada di Kota Gresik dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* sebanyak 51 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner dan teknik analisis

data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *love of money* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, moral pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian Lailiyah dan Andriani (2023), mengkaji pengaruh *tax morale*, *tax knowledge*, dan *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Populasi penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam program OPOP di Jawa Timur dengan jumlah 550 dan sampel terdiri dari 86 responden dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik analisa yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan variabel *tax morale* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, *tax knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan *e-tax system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada variabel moderasi yaitu sanksi pajak tidak memoderasi hubungan *tax morale*, *tax knowledge*, dan *e-tax system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian dilakukan oleh Krisna dan Kurnia (2021) dengan tujuan penelitian mengkaji secara empiris pengaruh religiusitas, nasionalisme, persepsi korupsi pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Objek penelitian ini WPOP karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Pondok Aren periode 2020 dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan data primer dengan metode analisis yaitu uji linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel religiusitas, nasionalisme, persepsi korupsi pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial variabel religiusitas, nasionalisme, dan persepsi korupsi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Octavianny *et al.*, (2021) memiliki tujuan penelitian berupa menguji pengaruh religiusitas, kepercayaan aparatur, tingkat pendidikan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bukan Karyawan. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama, Malang Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan berupa *accidental* sampling. Teknik analisa data yang digunakan yaitu berupa regresi linier berganda. Hasil dari penelitian yaitu religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kepercayaan aparatur berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusumadewi dan Dyarini (2022) mengkaji pengaruh literasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi, insentif pajak, dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Objek penelitian ini yaitu wajib pajak UMKM yang berada di Kota Tangerang Selatan, sebanyak 100 responden yang menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei dan metode analisis data regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu literasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, insentif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan moral pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Mat Jusoh *et al.*, (2021), bertujuan mengkaji hubungan antara pengetahuan pajak, kompleksitas pajak dan moral pajak dengan kepatuhan wajib pajak karyawan di Malaysia. Objek penelitian ini karyawan sektor swasta dan pemerintahan di seluruh Malaysia dengan sampel yang di dapat 152 responden. Teknik analisa yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kompleksitas pajak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan moral pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2022), menguji pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kota Bandung dengan pengambilan sampel yang menggunakan probabilitas diperoleh 100 responden. Penelitian ini melakukan kuesioner dan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan moral pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ma'sumah dan Hamidi (2022), memiliki tujuan mengetahui pengaruh tarif pajak, mekanisme pembayaran, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan religiusitas terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Populasi dari penelitian ini ialah UMKM yang berada di Kabupaten Banyumas dengan jumlah sampel 112 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner dan menggunakan teknik analisis data regresi linier dan uji regresi *intervening*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak, dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak melalui religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, secara tidak langsung.

### **2.3 Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka konseptual penelitian digunakan untuk melihat gambaran sementara tentang apa yang diteliti. Unsur-unsur yang terkandung dalam penelitian ini yaitu hubungan antar variabel, kerangka pikir, dan hipotesis sementara.

### 2.3.1 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel merupakan hubungan sementara antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

#### 2.3.1.1. Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kepatuhan Pajak

Motivasi intrinsik adalah dorongan untuk berprestasi yang muncul dari dalam diri wajib pajak. Menurut Andini (2019) ada beberapa indikator motivasi intrinsik dalam membayar pajak, seperti kejujuran wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan hasrat untuk membayar pajak. Salah satu indikator kejujuran adalah ketika wajib pajak menyampaikan informasi keuangan dengan jujur untuk menghindari rasa malu dan rasa bersalah. Selain itu, indikator kesadaran pajak juga dapat dilihat dari aspek altruisme, di mana wajib pajak merasa bahwa pajak yang mereka bayar digunakan untuk kesejahteraan umum (Luttmer dan Singhal, 2014). Selain indikator-indikator tersebut, Alm dan Torgler dalam Mahmudah dan Iskandar (2018) menjelaskan bahwa faktor lain yang mempengaruhi motivasi intrinsik adalah situasi pendapatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe (2018) menyatakan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak karena wajib pajak sadar bahwa pajak adalah suatu kewajiban negara sehingga timbul rasa kemauan yang tinggi untuk membayar pajak. wajib pajak menyadari bahwa pajak yang sudah dibayarkan memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut

**H1: Motivasi Intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak**

### **2.3.1.2. Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Pajak**

Religius yang dibentuk oleh sifat seseorang akan mempengaruhi perilaku sehingga dapat dikatakan perilaku seseorang akan dipengaruhi secara positif oleh religiusitas orang tersebut (Effendi *et al.*, 2022). Agama memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat kepatuhan individu kepada pemimpin, kepatuhan pada peraturan, pelaksanaan doa, dan juga dapat digunakan sebagai ukuran religiusitas seseorang berdasarkan perhatian mereka terhadap kepentingan orang lain (Pihany dan Andriani, 2022). Sehingga religiusitas ini pada memungkinkan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang beragama berusaha untuk mengikuti semua standar dan hukum yang relevan (Amir, 2021).

Hasil dari penelitian Pihany dan Andriani (2022) dan Ermawati *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Faisal dan Yulianto (2019) menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak**

### **2.3.1.3. Pengaruh Kelembagaan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Keyakinan terhadap lembaga pemerintahan merupakan ekspektasi yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap berbagai norma-norma moral yang membentuk sistem aturan untuk mengatur beragam interaksi politik, sosial, dan ekonomi (Andini, 2019). Harapan ini bertujuan untuk menciptakan tatanan yang stabil dan mengurangi ketidakpastian di masyarakat. Peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah, administrasi pajak, dan sistem

hukum memiliki efek positif terhadap kesadaran moral para pembayar pajak dengan begitu mereka menjadi lebih rela berkontribusi dan memenuhi kewajiban membayar pajak (Mahmuda dan Iskandar, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Mahmuda dan Iskandar (2018) dan Andini (2019) menunjukkan bahwa kelembagaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, artinya masyarakat percaya bahwa uang yang mereka keluarkan tidak sia-sia. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kelembagaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak**

#### **2.3.1.4. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak**

Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assesment*, ini menyatakan bahwa wajib pajak bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak (Agun *et al.*, 2022). Pengetahuan yang dimiliki wajib pajak semakin baik maka akan meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lailiyah dan Andriani (2023) dan Nugraha dan Umaimah (2023) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, kontradiktif terjadi dalam penelitian Prasetyana dan Febriani (2022) dan Ermawati (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H4: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak**

### 2.3.1.5. Pengaruh *E-Tax System* Terhadap Kepatuhan Pajak

Penerapan sistem perpajakan yang modern merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Upaya ini memanfaatkan teknologi yang modern. Jika teknologi ini dimanfaatkan dan digunakan secara baik oleh wajib pajak maka akan mempermudah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pratami *et al.*, 2017). Penghematan waktu akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan menerapkan *e-tax system* dapat memberikan dorongan tersendiri bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Dewi dan Supadmi, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lailiyah dan Andriani (2023) menyatakan bahwa penerapan *e-tax system* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dewi dan Supadmi (2019) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa penerapan *e-tax system* yakni *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, terdapat perbedaan hasil penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian Ismawati dan Maqsudi (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-tax system* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang muncul dalam penelitian ini sebagai berikut:

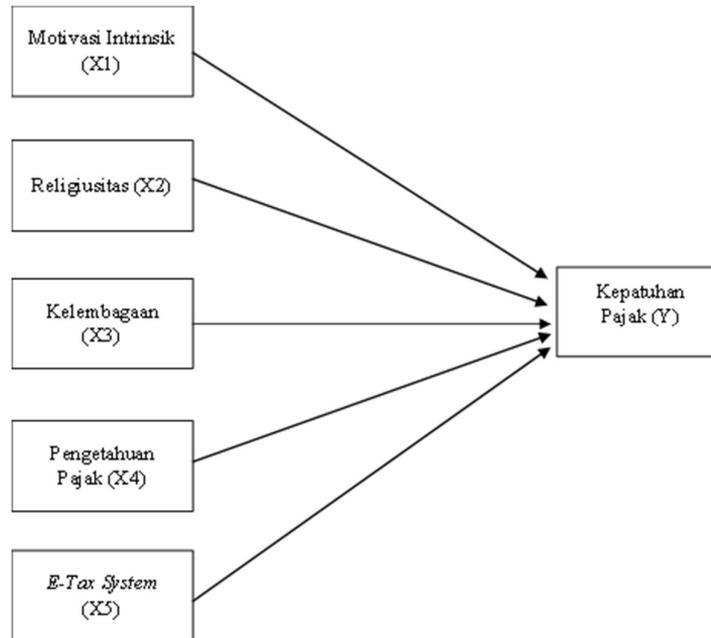
**H5: *E-tax system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak**

### 2.3.2. Kerangka Fikir

Berdasarkan paparan informasi sebelumnya tentang fenomena, perumusan masalah, dan landasan teori yang mendukung hipotesis dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki moral pajak yang di proksikan oleh motivasi intrinsik, religiusitas, kelembagaan serta pengetahuan pajak dan modernisasi sistem perpajakan

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan menggunakan berbagai analisis yang relevan, peneliti menggambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



### 2.3.3. Hipotesis

Berdasarkan hubungan antar variabel di atas maka hipotesis yang terbentuk dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Diduga motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat
2. Diduga religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat
3. Diduga kelembagaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat
4. Diduga pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat
5. Diduga *e-tax system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Pusat