

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan review terhadap beberapa penelitian terdahulu, untuk dapat membandingkan keakuratan, kebenaran, kejelasan suatu penelitian. Untuk itu penulis mencantumkan beberapa sumber hasil review penulis terdahulu.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh As'ari (2018) dengan judul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi kecamatan rongkop. Penelitian ini terdapat pada Akuntansi Dewantara Vol. 2 No. 1, 2018, halaman 64-76. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan pengambilan data menggunakan kuesioner dengan alat pengukuran dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara bersama-sama pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Susmita (2016) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filling pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini terdapat pada e-jurnal akuntansi Universitas Udayana 14.2, 2016, halaman 1239-1269. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan metode slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan sistem e-filling berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama kualitas pelayanan, sanksi

perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan sistem e-filling berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Aryati (2016), pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini terdapat pada jurnal riset akuntansi dan keuangan, Vol. 4 No. 3, 2016, halaman 1156-1168. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 180 responden dengan pengambilan data menggunakan kuesioner dengan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, *good governance* dan *whistleblowing system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan peraturan pemerintah, modernisasi struktur organisasi, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama, semua variabel dependen berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keempat yang dilakukan Agustiniingsih (2016), pengaruh penerapan e-filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Penelitian ini terdapat pada jurnal nominal Vol. V no. 2, 2016, halaman 107-122. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 70 responden dengan pengambilan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh penerapan e-filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, variabel penerapan e-filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Kurniawati (2017), pengaruh efektivitas sistem perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gianyar. Penelitian ini terdapat pada e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Vol. 8, No. 2, 2017, halaman 1-10. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 90 responden dengan pengambilan data menggunakan

kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan penyuluhan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Secara simultan variabel efektivitas sistem perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan penyuluhan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Pattiasina (2020), penelitian *Determinants of Taxpayer Compliance Level: Empirical Study in East Indonesia*. Penelitian ini terdapat pada *The Journal of Research on The Lepidoptera* Vol. 51 (1) March 2020, halaman 339-351. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 150 responden dengan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa taxpayer awareness berpengaruh terhadap taxpayer compliance sedangkan taxation knowledge, tax sanctions, service quality tidak berpengaruh terhadap taxpayer compliance. Secara bersama-sama taxation knowledge, tax sanctions, service quality dan taxpayer awareness berpengaruh signifikan terhadap taxpayer compliance.

Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh Handayani (2018), *Determinant of Individual Taxpayer's Compliance in Indonesia: Meta Analysis*. Penelitian ini terdapat pada *The Indonesian Journal of Accounting Research* Vol. 21 No. 1, 2018, halaman 1-22. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 31 penelitian yang dianalisis. Hasil penelitian bahwa tax service quality, tax knowledge, taxpayers' awareness, tax socialization, tax sanction and taxpayers' attitude berpengaruh terhadap taxpayers' compliance.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Djajanti (2020), *Developing the Voluntary Taxpayer Compliance: The Scale of The Tax Authority's Power, Trust and The Fairness of Tax System*. Penelitian ini terdapat pada *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* Vol. 6, No. 1, 2020, halaman 86-96. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa trust, fairness of tax system and scale of the tax authority power berpengaruh terhadap tax payer compliance.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Theory of Reasoned Action***

Dalam penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (wikipedia.org). Teori ini menjelaskan hubungan antara kepercayaan, sikap, norma, tujuan, dan perilaku individual. Dalam teori tersebut, Ajzen menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku melakukannya. Terdapat tiga komponen *Theory of Reasoned Action*, yaitu: niat berperilaku, sikap, dan norma subyektif. *Theory of Reasoned Action* menunjukkan bahwa niat perilaku seseorang tergantung pada sikap seseorang tentang perilaku dan norma subyektif (Imelda, 2014).

Untuk dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Reasoned Action* dapat menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seseorang akan menentukan perilaku patuh atau tidak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang dipengaruhi oleh pemikiran rasional wajib pajak tentang manfaat pajak bagi dirinya, sehingga hal tersebut yang mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **2.2.2 Teori Atribusi**

Untuk mendukung *Theory of Reasoned Action*, dalam penelitian ini juga ditambah teori atribusi. Teori ini merupakan teori yang dikemukakan oleh Fritz Heider (1958) yang kemudian dikembangkan oleh Harold Kelly (1972). Pada dasarnya teori atribusi menjelaskan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 2001 dalam Santi, 2012). Menurut Santi (2012) perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali dari pribadi seorang individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan, sedangkan perilaku eksternal disebabkan oleh pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi situasi.

Teori atribusi sangat relevan untuk menjelaskan hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. Sebagaimana diketahui seseorang dalam menentukan suatu pilihan biasanya orang tersebut menggunakan sikap naluri yang ada didirinya atau mengikuti tren yang berkembang di lingkungan masyarakat. Faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak.

### **2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti atau menjalani sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan menggunakan sistem *self assessment*, wajib pajak diberikan kemudahan dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya kemudian secara riil membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT.

Imelda (2014) menjelaskan definisi dari tax compliance merupakan sebagai masukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada paksaan. Norman D. Nowak mengemukakan istilah kepatuhan wajib pajak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dari situasi (Devano dalam Supadmi, 2009) sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Komalasari (2005) dikutip Ibtida (2012) ketika membicarakan kepatuhan (compliance), terlebih dahulu perlu diketahui tentang apa yang harus diukur. Compliance bisa dikategorikan dalam 2 hal:

1. Administrative compliance, merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.
2. Technical compliance, merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari UU perpajakan.

Karakteristik wajib pajak yang patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam angka 2 telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis 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.
5. Laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

#### **2.2.4 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Hardiningsih (2011) adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dalam hal peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai peraturan yang ada didalam perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Resmi (2009) menjelaskan bahwa yang dimaksud mengerti

dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran, tempat pembayaran, menyampaikan SPT, denda dan batas waktu pembayaran dan penyampaian SPT. Menurut Waluyo (2013) ada beberapa indikator wajib pajak dapat dikatakan tahu dan paham mengenai peraturan perpajakan sebagai berikut:

1. Cara pemungutan pajak
2. Cara memperoleh NPWP
3. Besaran tarif pajak
4. Bagaimana tata cara mengisi SPT dan menyampaikannya
5. Mengetahui sarana, batas waktu, pembayaran atau penyetoran pajak
6. Sanksi perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan biasanya masyarakat atau wajib pajak bisa mendapatkan melalui pendidikan ataupun penyuluhan yang dilakukan aparat pajak. Apabila wajib pajak telah tahu dan paham mengenai peraturan perpajakan, dapat dipastikan bahwa wajib pajak akan sadar betapa pentingnya pajak untuk kehidupan berbangsa dan bernegara.

### **2.2.5 Efektifitas Sistem Perpajakan**

Menurut Utami, dkk. (2012) menjelaskan persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, peninterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Menurut Dewinta (2012) persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, pendengaran, penerimaan, dan penghayatan perasaan. Secara umum persepsi diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar.

Efektifitas terdiri dari kata dasar efektif yang berarti sesuatu yang berhasil atau dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang ingin dituju. Efektifitas juga bisa diartikan sebagai sebuah pengukuran keberhasilan dalam hal yang ingin dikehendaki. Dalam hal perpajakan efektifitas sistem bisa dilihat keberhasilan dari sistem tersebut membuat para wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan wajib pajak atas sistem perpajakan dapat diukur dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak dan sistem tersebut bisa dikatakan efektif jika

mayoritas wajib pajak sudah banyak menggunakan sistem tersebut. Misalnya wajib pajak bisa membuat NPWP via online dengan menggunakan e-Registration. Kemudian wajib pajak bisa membayar pajak via e-Payment dan dengan e-Filling wajib pajak bisa melaporkan SPT tanpa harus datang ke kantor pajak.

Pada era kemajuan teknologi seperti saat ini, wajib pajak diharapkan dapat mengikuti perkembangan tersebut. Apalagi nanti pada tahun 2015 negara Indonesia akan memasuki era MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan membawa dampak kemajuan yang sangat pesat dibidang teknologi, kemungkinan sistem perpajakan pun dimungkinkan lebih dimodernisasi lagi. Sistem perpajakan modern yang telah dibentuk DJP diharapkan membawa dampak positif terhadap penerimaan pajak. Sehingga penerimaan pajak akan mengalami peningkatan dan kepatuhan terhadap pajak juga meningkat.

#### **2.2.6 Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Kualitas menurut Tjiptono (2007) dalam Utami, dkk. (2012) memiliki arti dimana suatu kondisi yang dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan memiliki arti sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Utami, dkk. (2012) pelayanan memiliki arti sebagai suatu proses atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan aparat pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak dapat menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak, sehingga akan menimbulkan suatu asumsi dari wajib pajak yang berupa asumsi positif atau asumsi negatif dalam menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu.
2. Memberikan penyuluhan tentang tata cara membayar pajak dan menyampaikan SPT.
3. Melakukan sosialisasi terhadap e-sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak.

Dalam memberikan pelayanan terbaik yang harus dilakukan oleh aparat pajak adalah mengetahui kewajiban dan hak dalam menjalankan tugas sebagai aparat pajak. Kewajiban aparat pajak yang diatur UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menertibkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak aparat pajak yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Dengan kualitas pelayanan aparat pajak yang optimal, secara otomatis akan menimbulkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Mengoptimalkan pelayanan adalah cara yang harus dilakukan dari waktu ke waktu untuk meningkatkan penerimaan pajak, serta memberikan sistem penghargaan bagi aparat pajak yang berprestasi dan punishment bagi aparat pajak yang melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

## **2.3 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan**

#### **Wajib Pajak**

Pengetahuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia daring adalah segala sesuatu yang diketahui dalam proses belajar. Saat melakukan proses belajar, manusia memiliki alat bantu berupa panca indra untuk menangkap dan memproses fenomena yang sedang dipelajari. Menurut Hardiningsih (2011) adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dalam hal peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai peraturan yang ada didalam perpajakan. Dalam mendapatkan pengetahuan peraturan perpajakan, wajib pajak bisa mendapatkan dari proses belajar secara formal seperti pendidikan perpajakan, seminar perpajakan, atau didapatkan dibangku kuliah. Proses belajar secara informal seperti penyuluhan dari aparat pajak atau iklan-iklan perpajakan.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Wajib pajak yang kurang paham mengenai peraturan perpajakan akan cenderung tidak patuh untuk membayar pajak. Sedangkan wajib pajak yang paham tentang peraturan perpajakan akan cenderung patuh untuk membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi mengenai perpajakan, biasanya akan melakukan aturan-aturan yang berlaku didalam undang-undang perpajakan.

Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan senada dengan teori atribusi. Pada teori atribusi menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Santi (2012) perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali dari pribadi seorang individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) memperoleh hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal senada juga

dijelaskan oleh penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Nugroho (2012), Masruroh (2013) bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Putri (2013) dan Hardiningsih (2011) dimana pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dan kemauan membayar pajak. Dari pernyataan diatas, dapat diambil hipotesis mengenai pengaruh dari pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

**H<sub>1</sub>: Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.3.2 Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Utami, dkk. (2012) menjelaskan persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, peninterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Sedangkan efektifitas menurut Hardiningsih (2011) ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas dan waktu telah tercapai. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat diartikan sebagai suatu target yang telah dicapai oleh sistem perpajakan dengan indikator wajib pajak merasa puas dengan sistem perpajakan yang dibuat oleh otoritas pajak dengan tidak ada keluhan dari wajib pajak.

Sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak seharusnya dapat digunakan oleh semua wajib pajak. Dengan menggunakan sistem perpajakan diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan seperti mendaftarkan NPWP dengan menggunakan e-Registration, membayar pajak menggunakan e-payment dan melaporkan SPT dengan e-Filling. Sistem yang dibentuk oleh DJP juga berfungsi untuk mengurangi penggelapan dan penghindaran pajak, sehingga akan menimbulkan asumsi kepada masyarakat bahwa DJP sebagai penghimpun pajak masyarakat Indonesia telah bersih dari korupsi. Dengan demikian, wajib pajak akan berpresepsi baik atas sistem yang dibentuk otoritas pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam teori atribusi dapat dijelaskan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan penyebab eksternal individu dalam membuat keputusan mengenai patuh atau tidak dalam membayar pajak. Perilaku eksternal menurut Santi (2012) disebabkan oleh pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi situasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), diperoleh hasil bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Hasil penelitian berbeda dijelaskan oleh Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih (2011) dan Utami, dkk. (2012) dimana persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

**H<sub>2</sub>: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia daring merupakan suatu tingkatan baik buruknya sesuatu. Kualitas menurut Tjiptono (2007) dalam Utami, dkk. (2012) memiliki arti dimana suatu kondisi yang dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Hardiningsih, 2011).

Dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparat pajak secara optimal, maka akan meningkatkan kemauan akan membayar pajak, karena wajib pajak merasa diberikan service yang memuaskan oleh aparat pajak saat mengurus hal-hal yang menyangkut perpajakan. Hal ini senada dengan teori aksi beralasan, dimana wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak jika mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparat pajak, namun wajib pajak akan tidak patuh membayar pajak jika wajib pajak tidak diberi pelayanan yang

optimal oleh aparat pajak. Dalam penelitian Hardiningsih (2011) dan Indriyani (2014) memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) dan Nugroho (2012) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

**H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

#### **2.3.4 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut As'ari (2018), Susmita (2016) dan Aryati (2016) yang menunjukkan bahwa dengan pemahaman terhadap peraturan perpajakan yang baik dan dapat menggunakan system perpajakan yang efektif serta pelayanan perpajakan yang berkualitas dari fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan laporan perpajakannya secara benar dan tepat waktu.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, sistem perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak telah memiliki pemahaman terhadap peraturan perpajakan, menggunakan sistem perpajakan seefektif mungkin dan fiskus memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas maka kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya akan meningkat. Dari pernyataan diatas, dapat ditarik hipotesis mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diusulkan adalah:

**H4: Pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

#### **2.4 Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari beberapa fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Dalam kerangka penelitian variabel-variabel penelitian dijelaskan lebih mendalam dan lebih relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian. (Ismail Nurdin dan Sri Hartati, 2019).

Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Kerangka konseptual yang tersaji dibawah ini merupakan gambaran bagaimana pengujian terhadap variabel yang dilakukan. Garis solid pada gambar menunjukkan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan garis tegas lurus melambangkan terdapat pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

