

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun skripsi ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

Penelitian pertama dilakukan oleh Agustiniingsih dalam E- Jurnal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, Vol 5 No. 2 tahun 2016, nomor ISSN 2303- 2065 dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Yogyakarta dengan sampel sebanyak 70 responden. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,454. , Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien determinasi 0,444., kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,621, penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $59.820 > 3,94$ .

Penelitian kedua dilakukan oleh Dona Fitria dalam *Journal of Applied Business and Economic* (JABE), Vol 4 No. 1 tahun 2017, nomor ISSN 2528 – 6153 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta Selatan. Variabel independen yang digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar berdasarkan SPT dan berdomisili di Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *propositional cluster random sampling*, dimana sumber data merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket sebagai instrumen penelitian. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS *versi 23 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ahmad Burhan Zulhazmi dan Febrian Kwarto dalam Jurnal Riset Bisnis, Vol 3 No. 1 Edisi Oktober 2019, nomor ISSN 2581-0863 dengan judul “ Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Bebas di Bintaro Trade Center)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem e-filing, pengetahuan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang dibagikan kepada para responden wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha bebas di Bintaro Trade Center (BTC). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 22 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel penerapan sistem e- filing, pengetahuan dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan

pajak. Penerapan sistem e- filing dan kesadaran perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Juliana Kesaulya dan Semy Pesireron dalam Jurnal MANEKSI (Manajemen Ekonomi dan Akuntansi ), Vol 8 No.1 Tahun 2019, nomor ISSN 2597-4599 dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak di Kota Ambon”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak di Kota Ambon. Penelitian ini merupakan penelitian empiris, dengan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dan uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta F-statistik untuk menguji pengaruh bersama-sama dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil uji hipotesis pada uji t statistik terlihat bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan perpajakan, terdapat pengaruh positif signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh tidak signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kelima dilakukan oleh Rizky Pebina dan Amir Hidayatulloh dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis (JIEB) Vol 17 No.1 Tahun 2020, nomor ISSN 2442-9813 dengan judul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT, memahami peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak terdaftar dengan kantor pajak pratama di seluruh Indonesia. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Responden dalam penelitian ini berjumlah 64 responden, yang terdiri dari 37 responden jenis kelamin laki-laki, dan 27 responden jenis kelamin perempuan. Hasil yang diperoleh oleh penelitian ini adalah bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak dan kualitas layanan. Namun, penerapan e-

SPT dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keenam dilakukan oleh Wadesango Newman et al dalam *International Journal of Entrepreneurship* Vol 22 No.4 Tahun 2018, nomor ISSN 1939-4675 dengan judul “*Literature Review On The Impact Of Tax Knowledge On Tax Compliance Among Small Medium Enterprises In a Developing Country*”. Tujuan dari studi desktop ini adalah untuk mengevaluasi dampak pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak pada usaha kecil menengah (UKM) di negara berkembang. Studi ini menginterogasi literatur untuk memastikan apakah UKM di negara berkembang yang diteliti memiliki pengetahuan perpajakan dan juga untuk mengidentifikasi kemungkinan elemen yang membentuk pengetahuan perpajakan di kalangan UKM. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan di antara UKM diidentifikasi serta metode yang dapat diadopsi oleh Otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan UKM. Studi tersebut menetapkan bahwa UKM di negara berkembang tertentu tidak mematuhi undang-undang perpajakan. Mereka hanya memiliki pengetahuan dasar perpajakan dan kurang memahami masalah perpajakan. Selain itu, meningkatkan pengetahuan perpajakan tanpa mengatasi tingginya tarif pajak dan korupsi tidak akan berdampak positif pada perilaku kepatuhan pajak di kalangan UKM. Studi ini merekomendasikan bahwa kursus pengantar pajak diperkenalkan, mungkin sebagai mata pelajaran pilihan di awal pendidikan tinggi sehingga siswa menyadari tanggung jawab mereka sebagai pembayar pajak di masa depan. Metode pendidikan ini diharapkan dapat membantu menumbuhkan pembayar pajak yang bertanggung jawab.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Clement Olatunji Olaoye et al dalam *Journal of Finance and Accounting* Vol 5 No.4 Tahun 2017, nomor ISSN 2330-7331 dengan judul “*Tax Information, Administration and Knowledge on Tax Payers’ Compliance of Block Moulding Firms in Ekiti State*”. Penelitian ini menguji pengaruh informasi, administrasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Block Moulding Firms di Ekiti State, Nigeria dengan menggunakan desain penelitian survei. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis dengan metode regresi kuadrat terkecil biasa. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa informasi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan koefisien beta tidak standar sebesar 0,251 ( $t = 2,038$ ,  $p0,05$ ). Dengan demikian, studi tersebut menunjukkan bahwa informasi perpajakan, pengetahuan perpajakan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk mendorong kepatuhan pajak daripada administrasi perpajakan. Studi tersebut merekomendasikan agar pemerintah .072 - lembaga-lembaganya mendidik calon wajib pajak tentang undang-undang dan peraturan perpajakan melalui simposium dan seminar bebas langsung.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Nicholas C.Hunt dan Govind S.Iyer dalam *Journal Advances in Accounting* Vol 41 No.1-6 Tahun 2018, nomor ISSN 0882-6110 dengan judul “*The effect of tax position and personal norms: An analysis of taxpayer compliance decisions using paper and software*”. Penelitian ini menguji apakah Software Pajak telah menjadi format utama yang digunakan untuk menyiapkan dan mengajukan pajak di A.S. Dibandingkan dengan pengajuan pengembalian kertas, software pajak secara signifikan mengubah lingkungan pelaporan. Misalnya, perangkat lunak pajak menggunakan indikator posisi pajak yang memperbarui posisi pajak wajib pajak (yaitu apakah mereka akan menerima pengembalian dana atau berhutang pajak tambahan) secara real time saat mereka memasukkan informasi pajak. Penelitian ini menggunakan eksperimen untuk menyelidiki bagaimana keputusan kepatuhan pajak yang dibuat saat menggunakan perangkat lunak pajak dengan indikator posisi pajak berbeda dari yang dibuat saat menggunakan formulir kertas. Selain itu, menyelidiki sejauh mana sikap wajib pajak (norma pribadi) mempengaruhi keputusan kepatuhan wajib pajak dalam dua lingkungan ini (kertas v. Perangkat lunak). Dari penelitian ini ditemukan bahwa pembayar pajak yang menggunakan perangkat lunak dengan indikator posisi pajak melaporkan lebih banyak (kurang) pendapatan tunai tergantung pada posisi "terutang pajak (pengembalian dana)" mereka, yang memiliki efek menguntungkan dan negatif pada kepatuhan pajak. Selain itu, dari penelitian ini juga ditemukan bahwa wajib pajak sangat dipengaruhi oleh norma pribadinya dalam pengambilan keputusan pelaporan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Layanan Pajak Online

Yang dimaksud Layanan pajak Online disini adalah System Administrasi Perpajakan Modern. Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya. Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar Umbantoruan, dalam Rahayu, Sri dan Lingga (2009) administrasi perpajakan (*Tax Administrastion*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Fasmi (2013) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Khasanah (2014) berpendapat bahwa administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi sistem, lembaga dan manajemen publik sedangkan administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun dikantor Wajib Pajak. Pengertian Sistem Modernisasi Perpajakan menurut Katini (2017:395) adalah sebagai berikut:

Sistem modernisasi perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Menurut Anggraini (2012:81) adalah Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi

antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi perpajakan meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

### **2.2.2 Karakteristik Layanan Pajak Online**

Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai beberapa karakteristik (Anggraini, 2012), yaitu sebagai berikut:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
2. Seluruh Wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *online*.
3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (*e-SPT*).
4. Monitoring kepatuhan Wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak yang di administrasikan di KPP hanya Wajib Pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP.

Menurut Nasucha dalam Rahayu dan Lingga (2009), bahwa ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan dalam struktur organisasi, yaitu:

#### **1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit- unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

#### **2. Prosedur Organisasi**

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karies, pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

#### **3. Strategi Organisasi**

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

#### 4. Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Adapun peranan-peranan teknologi informasi dalam modernisasi perpajakan yaitu beberapa fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

##### 1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi. Dengan adanya TPT ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

##### 2. *Account Representative*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *account representative* (AR). AR adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi Wajib Pajak secara langsung. Dengan adanya *account representative* hal ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan anatar KPP dan Wajib Pajak.

##### 3. *Help Desk*

Dengan adanya *help desk* diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan



dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, menyangkut:

- a. Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini
  - b. Dikompilasi sesuai dengan standar Q & A, *flowchart* dan penjelasan singkat
  - c. Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses
  - d. Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak
4. *Complaint center* berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya.
5. *Call center*  
Fungsi utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan dan lainnya).
6. Media informasi pajak  
Dengan adanya media informasi, Wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.
7. *Website*  
Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *website* perpajakan yang dikelola DJP, yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
8. *E-system* perpajakan  
Pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Beberapa *e-system* yang dimanfaatkan masyarakat atau Wajib pajak yaitu:
- a. *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan DJP secara *online*.
  - b. *E-SPT* adalah penyampaian dalam bentuk digital ke KPP secara

elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT masa PPh, SPT tahunan PPh dan SPT masa PPN.

- c. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.
- d. *E-payment* adalah suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik *online* seperti internet, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak

### 2.2.3 Manfaat Layanan Pajak Online

Dengan adanya program modernisasi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak (Rahayu, 2009:46) sebagai berikut :

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui :
  - a) Pelayanan *one stop service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB dan BPHTB)
  - b) Adanya tenaga *Account Representative* (AR) dengan tugas antara lain :
    - 1) Konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP
    - 2) Mengingatkan WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya
    - 3) *Update* atas peraturan perpajakan yang terbaru
2. Pemanfaatan IT secara maksimal : *email*, *e-SPT*, *e-filling*, dan lain-lain
3. SDM yang professional yaitu :
  - a) Adanya *fit and proper test* dan *competency mapping*
  - b) Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
  - c) Pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi)
4. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi penerapan.

### 2.2.4 Tujuan Layanan Pajak Online

Adapun tujuan sistem administrasi perpajakan modern adalah untuk menjawab latar belakang diberlakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan dan tujuan yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

### **2.2.5 Penerapan Layanan Pajak Online**

Direktorat Jenderal Pajak telah memikirkan berbagai macam cara dan langkah-langkah reformasi yang bisa dijadikan sebagai landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat. Hadi Poernomo, seperti yang disebutkan dalam buku *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan* oleh Rahman (2011:214), mengemukakan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan.
  - a) Meningkatkan Kepatuhan Sukarela
  - b) Memelihara (*maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
  - c) Menangkal Ketidakepatuhan Perpajakan (*Combatting Non-compliance*)
2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan.
3. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan.
  - a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
  - b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/ Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
  - c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia (SDM).
  - d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
  - e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

## **2.3 Pengetahuan Perpajakan**

### **2.3.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan adalah proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudahnya mengetahui apa yang harus diketahui untuk

dilakukan. Pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang (Mardiasmo, 2009:1). Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Prasetia, 2016:20)

Pengetahuan peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2015:39)

Resmi dalam Lovihan (2014:14) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan ini untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Fallan dalam Nasution (2016:141), mengemukakan bahwa pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Perpajakan**

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pengetahuan pajak menurut Notoatmodjo (2011:37):

1. Faktor Internal antara lain :

a. Pendidikan

Pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan

yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Sedangkan GBHN mendefinisikan lain, bahwa pendidikan sebagai suatu usaha dasar untuk menjadi pribadi dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

b. Minat

Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dengan adanya pengetahuan yang tinggi didukung minat yang cukup dari seseorang sangatlah mungkin seseorang tersebut akan berperilaku sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.

c. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang dialami seseorang. Suatu objek psikologis cenderung akan bersikap negatif terhadap objek tersebut untuk menjadi dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi tersebut dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan, pengalaman akan lebih mendalam dan lama membekas.

d. Usia

Usia individu dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat berulang tahun. Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya, makin kondusif dalam menggunakan koping terhadap maalah yang dihadapi.

2. Faktor Eksternal antara lain :

a. Ekonomi

Dalam memenuhi kebutuhan primer ataupun sekunder, keluarga dengan status ekonomi baik lebih mudah tercukupi dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah. Hal ini akan mempengaruhi kebutuhan akan informasi termasuk kebutuhan sekunder. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang berbagai hal.

b. Informasi

Informasi adalah keseluruhan makna, dapat diartikan sebagai pemberitahuan seseorang adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif dibawa oleh informasi tersebut apabila arah sikap tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menggunakan kesadaran masyarakat terhadap suatu inovasi yang berpengaruh perubahan perilaku, biasanya digunakan melalui media masa.

c. Kebudayaan/Lingkungan

Kebudayaan dimana kita hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pengetahuan kita. Apabila dalam suatu wilayah mempunyai budaya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan maka sangat mungkin berpengaruh dalam pembentukan sikap pribadi atau sikap seseorang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk (2012:78) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak.

Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

## **2.4 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu (2012:103) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak merupakan penilaian positif masyarakat Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar.

Menurut Prasetia (2016:50) Kesadaran Wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan

Menurut Arum (2012:63), kesadaran Wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak.

Kesadaran Wajib pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011:15).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib pajak adalah suatu sikap menyadari, mengetahui dan mengerti perihal kewajiban Wajib Pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara dalam guna menyejahterakan masyarakat.

Setiawati (2016:41) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Disamping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan Wajib Pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi

Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dengan forum-forum tertentu dan ormas- ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.



2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak.  
Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke Kantor Pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu. DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis teknologi informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
3. Meningkatkan Citra *Good Governnace*  
Meningkatkan citra *Good Governnace* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat Wajib Pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.
4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan pepajakan  
Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.
5. *Law enforcement*  
Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan *deterent effect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Walaupun DJP melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban

perpajakan, namun pemeriksaan harus dapat dipertanggungjawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat Wajib Pajak.

#### 6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat jenderal pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi.

### 2.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Manik, 2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

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

## 2.5 Kepatuhan Pajak

### 2.5.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Sebagaimana dikutip Kristiaji (2013:6), Andreoni mengatakan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kemauan Wajib Pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self*

*assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya. Nurmantu (2012:148) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah Wajib Pajak yang dengan jujur, baik, dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu.

### 2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Menurut Homans sebagaimana dikutip Oktalia (2009), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah sebagai berikut:

1. *Cost of Compliance*

*Cost of Compliance* adalah biaya-biaya selain pajak terutang yang dibayarkan atau dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. *Compliance cost* terdiri dari *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*.

- a. *Direct money cost* adalah biaya nyata yang dikeluarkan Wajib Pajak

dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, meliputi antara lain : pembayaran kepada akuntan, konsultan pajak dan biaya perjalanan ketempat penyetoran dan pelaporan pajak.

- b. *Time cost* adalah waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang menyebabkan *opportunity loss*, mulai dari waktu yang digunakan untuk mempelajari penghitungan pajak hingga waktu untuk melaporkan pajak serta mempertanggungjawabkan kewajiban pajak yang telah dilakukan.
- c. *Psychological cost* adalah rasa cemas, khawatir dan takut yang menghinggapi diri Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak dan berinteraksi dengan petugas pajak.

*Cost of compliance* yang tinggi dapat menyebabkan wajib Pajak tidak patuh. Sebaliknya *Cost of compliance* yang rendah membuat tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi tinggi.

## 2. *Tax Regulation*

Undang-undang dan peraturan pajak yang jelas, mudah dan sederhana serta tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda bagi petugas pajak maupun Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya menurut Wetzler sebagaimana dikutip Mustikawati (2015), undang- undang yang rumit, peraturan perpajakan yang tidak jelas atau bahkan saling bertentangan berpotensi menimbulkan rasa apatis Wajib Pajak yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

## 3. *Law Enforcement*

Berbeda dengan permasalahan dalam regulasi pajak yang timbul dari perbedaan penafsiran maka permasalahan dalam *law enforcement* adalah implementasi peraturan yang dilaksanakan petugas pajak tidak sesuai dengan yang digariskan dengan berbagai alasan. Implementasi peraturan yang dilakukan secara memadai dengan mengedepankan asas keadilan dan dilaksanakan secara konsisten akan mendukung tercapainya kondisi kepatuhan pajak optimal.

Jika beberapa faktor tersebut dikendalikan secara memadai, maka tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat secara optimal. Sebaliknya *cost of compliance* yang tinggi, regulasi pajak yang kompleks dan tidak jelas dapat menimbulkan perbedaan dalam penafsirannya. Implementasi peraturan yang buruk dapat menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan pajak.

### **2.5.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU no 28 tahun 2007 KUP pasal 28, dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal Wajib Pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada nomor 1, 2, 3 dan 4 diatas.

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

### **2.6.1 Layanan Pajak Online Dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem modernisasi perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik

secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung menyimpulkan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan tujuan modernisasi, yakni meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2013), hasil dari penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa modernisasi sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesa yaitu:

### **H1 : Layanan Pajak Online Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.6.2 Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Lovihan, 2014). Menurut Katini (2017)

menyatakan bahwa kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman Wajib Pajak sendiri atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dimana pemahaman Wajib Pajak tersebut perlu didukung dengan pengetahuan Wajib pajak terhadap bidang pajak. Namun hal tersebut tidak terlepas dari perilaku masing-masing individu. Begitu juga hasil penelitian Khasanah (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak Yogyakarta sangat baik sehingga menimbulkan pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tingginya kepatuhan Wajib Pajak yang disebabkan karena pengetahuan yang baik tentang perpajakan, sehingga mengurangi potensi penggelapan pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian Pranadata yang menyatakan bahwa pemahaman Wajib pajak Orang Pribadi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Dalam penelitiannya Pranadata menjelaskan bahwa responden menjawab netral atau ragu terhadap pertanyaan pada kuesioner yang membahas terkait tingkat tarif pajak dan besarnya penghasilan tidak kena pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak masih belum mengetahui pasti jumlah tarif pajak dan penghasilan tidak kena pajak yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesa yaitu:

## **H2: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.6.3 Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib pajak memahami dan melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak dengan benar tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para Wajib Pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Menurut hasil penelitian Katini (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap

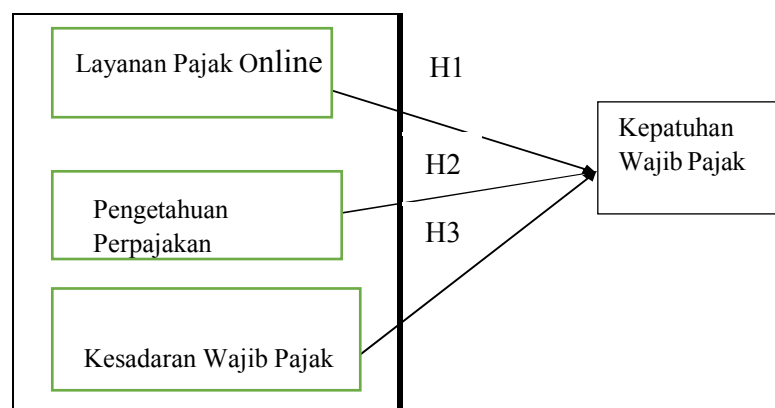
kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Begitu juga dengan hasil penelitian Lovihan (2014) menyatakan bahwa kesadaran Wajib pajak secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesa yaitu :

### **H3: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **2.7 Kerangka Konseptual Penelitian**

Untuk mempermudah mengetahui dan memahami bagaimana hubungan antar variable yaitu layanan pajak online (sistem administrasi perpajakan modern), pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian, berikut penulis gambarkan kerangka pemikirannya:

Gambar 2.1 – Kerangka Konseptual Penelitian



## **2.8 Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan hubungan antar variabel penelitian diatas, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Layanan pajak online berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2 : Pengetahuan perpajakan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3 : Kesadaran wajib pajak berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.