

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Murti dkk (2014) menggunakan jenis data kualitatif yang di kuantitatifkan dengan skala likert. Data ini menggunakan sumber data sekunder dan data primer yang di peroleh langsung dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dengan cara memberikan kuesioner. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 dengan teknik non probability yaitu *purposive sampling*. Dalam penelitian ini hasil menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Brata dkk (2017) menggunakan teknik sampel *incidental sampling*. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode survey dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang membuktikan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda.

Penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi dkk (2015), jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan menggunakan rumus *Slovin* didapatkan 90 PKP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari sebagai objek penelitian, sumber data yang digunakan berasal dari data sekunder dan data primer. Hasil dari penelitian ini dengan metode analisis deskriptif dan inferensial membuktikan variabel penerapan e-SPT dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Suryanti dan Sari (2018) yang menggunakan rumus *Slovin*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang membuktikan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Suyanto dan Pratama (2018), data penelitian ini adalah data primer yang menggunakan kuesioner sebagai media untuk mendapatkan data. Sampel yang dapat dianalisis sebanyak 77 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saravanan *et al* (2016), mereka melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis perjalanan progresif dari pendapatan pelayanan pajak di India. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang berkaitan dengan periode delapan tahun (dari 2016-2017 hingga 2013-2014). Dengan analisis data teknik sederhana membuktikan bahwa pelayan pajak berpengaruh terhadap pendapatan di India.

Hasil penelitian Tallaha *et al* (2014) yang bertujuan mengetahui apakah pengetahuan pajak mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 228 responden yang dapat diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-filing tidak dipengaruhi oleh pengetahuan umum pajak para wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oladipupo *and* Obazee (2016) meneliti tentang pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak. Objek yang digunakan oleh peneliti adalah usaha kecil menengah yang berada di Nigeria. Sumber data yang digunakan adalah administrasi kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 20 responden dan diolah menggunakan program SPSS untuk menguji reliabilitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada pengaruh antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak karna pengetahuan perpajakan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Pajak

#### 2.2.1.1. Definisi Pajak

Pajak merupakan suatu hal yang penting di tiap negara, karena itu pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara untuk dapat mensejahterakan rakyat. Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar oleh wajib pajak untuk negara yang digunakan untuk kepentingan negara dan masyarakat umum. Wajib pajak yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan untuk kepentingan pribadi.

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib bagi rakyat untuk kas negara yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan negara dimana keperluan tersebut untuk kemakmuran rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

#### 2.2.1.2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan perpajakan dapat dikatakan sebagai metode pengelolaan utang pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak agar dapat masuk ke dalam kas negara. Di Indonesia terdapat 3 jenis sistem perpajakan. Sistem pemungutan perpajakan di Indonesia sesuai dengan asas pemungutan pajak menganut *self assessment system* dan *with holding system*. Dapat dijelaskan bahwa sistem pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1. *Self Assessment System*

*Self assessment system* salah satu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia dimana sistem ini membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu di bayarkan oleh wajib pajak itu sendiri secara mandiri. Menurut (Mardiasmo 2016:9) *self assessment system* ialah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

## 2. *With Holding System*

Dalam sistem pajak ini, pihak ketiga adalah yang memiliki wewenang dalam menentukan berapa besarnya pajak yang harus dibayar. Menurut (Mardiasmo 2016:9) *with holding system* ialah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk mendorong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang pada pihak yang ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

## 3. *Official Assessment System*

Dalam sistem ini, petugas pajak sepenuhnya memiliki inisiatif dalam menghitung dan memungut pajak. Penerapan sistem ini ditunjukkan kepada wajib pajak yang dinilai belum mampu untuk diberikan tanggung jawab dalam menghitung serta menetapkan pajak.

Menurut (Mardiasmo 2016:9) *official assessment system* ialah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### **2.2.1.3. Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak ialah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Mengacu pada peraturan perpajakan, pengertian wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Karena disebut sebagai wajib pajak, seseorang memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban inilah yang dilindungi oleh pemerintah melalui undang-undang.

### **2.2.1.4. Hak-hak Wajib Pajak**

Dalam rangka keadilan di bidang perpajakan yaitu keseimbangan antara hak negara dan hak warga negara pembayar pajak, dalam [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dapat mengakomodir mengenai berbagai hak-hak Wajib Pajak, yaitu :

1. Hak Atas Kelebihan Pembayaran Pajak
2. Hak Kerahasiaan Bagi Wajib Pajak
3. Hak Untuk Pengangsuran atau Penundaan Pembayaran
4. Hak Untuk Penundaan Pelaporan SPT Tahunan
5. Hak Untuk Pengurangan PPh Pasal 25
6. Hak untuk Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan
7. Hak Untuk Pembebasan Pajak
8. Hak Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
9. Hak Untuk Mendapatkan Pajak Ditanggung Pemerintah
10. Hak Untuk Mendapatkan Insentif Perpajakan

## **2.2.2. Pelayanan Fiskus**

### **2.2.2.1. Definisi Pelayanan Fiskus**

Pelayanan ialah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan Fiskus dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standard pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan terus-menerus.

Berdasarkan penjelasan diatas pentingnya kualitas pelayanan pada wajib pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar kewajibannya agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak. Selain itu peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang nyaman, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya.

Pelayanan perpajakan dapat dilakukan melalui 3 organisasi yang didalam pengawasan Direktorat Jendral Pajak (DJP), yaitu :

### 1. Kantor Pusat

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertical dibawahnya. KP DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) yang hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional.

### 2. Kantor Wilayah

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua Kantor Wilayah DJP pada dasarnya adalah sama satu lain, yakni sebagai unit coordinator pelaksanaan tugas perpajakan di lapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas KPP.

### 3. Kantor Pelayanan Pajak

Dalam implementasinya ada 3 model atau jenis KPP, yaitu :

#### a. KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*)

KPP Wajib Pajak Besar yang menangani wajib pajak besar dengan skala besar secara nasional dan hanya mengadministrasikan jenis pajak PPh dan PPN. KPP Wajib Pajak Besar terbagi menjadi 4 dan masing-masing mengurus administrasi yang berbeda-beda, yaitu :

- KPP Wajib Pajak Besar 1 berfungsi mengadministrasikan wajib pajak besar dari sektor pertambangan dan jasa penunjang pertambangan, perbankan dan jasa keuangan.
- KPP Wajib Pajak Besar 2 berfungsi mengadministrasikan wajib pajak besar dari sektor industry, perdagangan dan jasa.
- KPP Wajib Pajak Besar 3 berfungsi mengadministrasikan wajib pajak yang merupakan perusahaan negara/BUMN sektro industry dan perdagangan.
- KPP Wajib Pajak Besar 4 berfungsi mengadministrasikan wajib pajak dari perusahaan negara/BUMN sektor jasa dan wajib pajak besar orang pribadi.

#### b. KPP Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*)

KPP Madya mengurus wajib pajak badan/perusahaan yang memiliki penghasilan cukup besar di wilayah kabupaten atau kota. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Berikut ini KPP Madya yang terbesar di seluruh Indonesia, yaitu :

- KPP Madya Jakarta Pusat
- KPP Madya Jakarta Selatan
- KPP Madya Jakarta Barat
- KPP Madya Jakarta Timur
- KPP Madya Jakarta Utara
- KPP Madya Medan
- KPP Madya Pekanbaru, dll.

c. KPP Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*)

KPP Pratama merupakan KPP terbanyak dan terbesar di seluruh wilayah Indonesia. KPP Pratama menangani wajib pajak terbanyak dan memiliki fungsi utama melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangny sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.2.2.2. Indikator Pelayanan Fiskus**

Menurut Hardiningsih (2011:25) pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan. Pelayanan fiskus diteliti melalui tiga dimensi, yaitu :

1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas fiskus menentukan didalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompenten di bidang perpajakan.



## 2. Ketentuan Perpajakan

Dengan perkembangan yang telah terjadi di perekonomian masa ini, perdagangan internasional, teknologi informasi maupun aspek lainnya, untuk penyesuaiannya telah dilakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan. Amandemen yang dilakukan untuk mengikuti arah factor eksternal dan internal yang memengaruhi dan dipengaruhi. Ketentuan perpajakan harus dibuat sebaik mungkin agar dapat dimengerti oleh wajib pajak.

## 3. Sistem Informasi Perpajakan

Dalam rangka keakuratan data, kecepatan dan memperlancar pekerjaan, Direktorat Jendral Pajak terdapat beberapa sistem informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja yang ada, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SMIOP) di KPPBB.

Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan SOP yang berlaku. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

### **2.2.3. Penerapan e-SPT**

#### **2.2.3.1. Definisi e-SPT**

SPT adalah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan pajak, penghasilan, harta, objek pajak, atau kewajiban pajak lainnya yang disebutkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT memuat informasi seputar jumlah pajak terutang serta pelunasan pajak yang telah dilakukan dalam periode tertentu. Segala informasi yang dituliskan dalam SPT harus benar, lengkap dan jelas. Wajib pajak harus bertanggung jawab atas informasi yang tertera dalam SPT. Jika terdapat informasi yang tidak sesuai, Direktorat Jendral Pajak sebagai penyelenggara kegiatan pajak dapat meminta keterangan dan pertanggungjawaban pada Wajib Pajak.

Pengertian e-SPT dalam PER 47/PJ/2008 adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

### **2.2.3.2 Kelebihan e-SPT**

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT nya.

Kelebihan aplikasi e-SPT ialah sebagai berikut :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
2. Data perpajakan terorganisir dengan baik.
3. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
4. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
5. Kemudahan dalam membuat laporan pajak.
6. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
7. Menghindari pemborosan penggunaan kertas.

### **2.2.3.3 Jenis-jenis e-SPT**

Menurut [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) jenis e-SPT dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu sebagai berikut :

1. SPT Tahunan PPh Elektronik (e-SPT Masa PPh)  
e-SPT Tahunan PPh adalah SPT tahunan PPh dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak

kepada Wajib Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, *generate* data, dan mencetak SPT Tahunan PPh beserta lampirannya dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak.

Untuk memperoleh e-SPT Tahunan PPh, Wajib Pajak dapat memperoleh program aplikasi tersebut secara cuma-cuma dari Direktorat Jenderal Pajak. Bagi Wajib Pajak besar khususnya dapat menghubungi AR yang telah ditunjuk

## 2. SPT Masa PPh Elektronik (e-SPT Masa PPh)

e-SPT Masa PPh adalah SPT Masa PPh dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data *generate* data, dan mencetak SPT Mas PPh beserta lampirannya dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak.

Untuk memperoleh e-SPT Masa PPh, Wajib Pajak dapat memperoleh program aplikasi tersebut secara cuma-cuma dari Direktorat Jenderal Pajak. Bagi Wajib Pajak besar khususnya dapat menghubungi AR yang telah ditunjuk.

## 3. SPT PPn Elektronik (e-SPT PPn)

e-SPT PPN adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang digunakan untuk merekam SPT beserta lampirannya, memelihara data SPT beserta lampirannya, *generate* data SPT digital serta mencetak SPT dan dapat dilaporkan melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak.

Untuk memperoleh e-SPT PPn, Wajib Pajak dapat memperoleh program aplikasi tersebut secara cuma-cuma dari Direktorat Jenderal Pajak. Bagi Wajib Pajak besar dapat menghubungi AR yang telah ditunjuk.

### **2.2.3.4 Cara Penyampaian, Prosedur Penyampaian dan Pembetulan e-SPT**

SPT merupakan sarana bagi wajib pajak guna melaporkan pelaksanaan kewajiban perpajakannya setiap tahun. Kewajiban ini melekat kepada setiap wajib

pajak mengingat sistem perpajakan kita menggunakan sistem Self Assesment, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Berdasarkan peraturan, wajib pajak dapat melakukan cara sebagai berikut :

### **1. Cara Penyampaian e-SPT**

Sesuai PER 06/PJ/2009 Pasal 3 butir 1 Penyampaian e-SPT oleh Wajib Pajak ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan :

- a. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kuring dengan bukti pengiriman surat dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPh dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan; atau
- b. Melalui *e-Filling* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **2. Prosedur Penyampaian e-SPT**

Prosedur penyampaian berdasarkan PER-6/PJ/2009 mengenai tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk *Electronic* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
2. Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu antara lain:
  - a. Data identitas Wajib Pajak Pemotong/Pemungut dan Identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode Pos, Nama KPP, Pejabat Penandatangan, Kota, Format Nomor Bukti Potong/Pungut, Nomor awal bukti Potong/Pungut, Kode Kurs Mata Uang yang digunakan.
  - b. Bukti Potongan/Pemungutan PPh
  - c. Faktur Pajak
  - d. Data perpajakan yang terkadang dalam SPT

- e. Data Surat Setoran Pajak (SSP), seperti : Masa Pajak, Tahun Pajak, tanggal setor, NTPN, kode Akun/KJS, dan jumlah pembayaran pajak.
3. Wajib Pajak mencetak Bukti Pemotongan/Pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan meyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
4. Wajib Pajak mencetak Bukti Pemotongan/Pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
5. Wajib Pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPn dan/atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikas e-SPT.
6. Wajib Pajak menandatangani formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPn dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi e-SPT.
7. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media elektronik.
8. Wajib Pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara:
  - a. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir Induk SPT Masa PPh dan/atau SPT Masa PPn dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan file data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan; atau
  - b. Melalui *e-Filling* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9.
  - a. Atas penyampaian e-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan surat dari TPT sedangkan penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.
  - b. Atas penyampaian melalui *e-Filling* diberikan bukti penerimaan elektronik.

### 3. Pembetulan e-SPT

Pembetulan e-SPT menurut PER-6/PJ/2009 Pasal 4 adalah :

1. Pembetulan atas e-SPT yang telah disampaikan dalam bentuk elektronik (e-SPT), wajib disampaikan dalam bentuk elektronik (e-SPT).
2. Pembetulan atas SPT yang telah disampaikan dalam bentuk kertas (hardcopy), dapat disampaikan dalam bentuk elektronik (e-SPT) atau dalam bentuk-bentuk kertas (hardcopy).

#### 2.2.3.5. Indikator Penerapan e-SPT

Menurut Pandiangan (2008) menyatakan bahwa indikator dari penerapan e-SPT ialah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.
2. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
3. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, tidak adanya formulir lampiran yang dilewatkan, karena penomoran formulir yang *pre-numbered* dengan menggunakan sistem komputer.
4. Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk.
5. Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP karena Wajib Pajak lebih menyampaikan datanya secara elektronik.

#### 2.2.4. Pengetahuan Perpajakan

##### 2.2.4.1 Definisi Pengetahuan Pajak

Menurut Notoatmodjo (2010) pengetahuan adalah hasil dari tahu yang terjadi melalui proses sensoris khususnya mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku terbuka. Perilaku yang didasari pengetahuan bersifat lama.

Pengetahuan pajak ialah pemikiran seorang wajib pajak akan kewajibannya melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non

formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus diketahui oleh wajib pajak.

#### **2.2.4.2. Faktor-faktor Pengetahuan Pajak**

Menurut Notoatmojo (2017) dalam Asridayati (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut :

1. Faktor Internal
  - a. Pendidikan adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
  - b. Pekerjaan adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.
  - c. Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati.
2. Faktor Eksternal
  - a. Faktor lingkungan adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.
  - b. Sosial budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat.

Dan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang adalah pendidikan, pekerjaan, usia.

#### **2.2.4.3. Indikator-indikator Pengetahuan Pajak**

Menurut Wardani (2017), terdapat indikator dari pengetahuan pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui fungsi pajak ialah dimana Wajib Pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran ialah Wajib Pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui akan sanksi pajak ialah Wajib Pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.

4. Lokasi pembayaran pajak ialah Wajib Pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajaknya.

Menurut Burton (2008:8), indikator wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP

Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang fungsinya sebagai identitas khusus untuk sarana administrasi perpajakan.

2. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Hak dan Kewajiban Sebagai Wajib Pajak

Apabila wajib pajak telah mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak maka mereka akan membayar dan melaporkan pajak mereka. Wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang jelas dalam undang-undang,

3. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Sanksi Perpajakan

Semakin Wajib Pajak tahu dan paham terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu saja akan mendorong setiap wajib pajak untuk taat dalam menjalankan kewajibannya.

4. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan Tarif Pajak

Mengetahui dan memahami PTKP, PKP, dan tarif pajak yang berlaku akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajaknya sendiri dengan benar.

5. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Melalui Sosialisasi KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dalam upaya sosialisasi ketentuan perpajakan merupakan faktor lain keberhasilan mewujudkan masyarakat untuk sadar dan peduli pajak.



## 6. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Melalui Pelatihan Perpajakan

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pengetahuan pajak adalah mengetahui fungsi dari pajak, mengetahui sanksi pajak jika telat membayar dan mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak.

### **2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.2.5.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan menurut Kamus besar Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2013:138) adalah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan sehingga dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan Pajak menurut Nurmantu dalam (Rahayu 2013:138) ialah kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sidik dalam (Rahayu 2013:139) mengemukakan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Berdasarkan definisi kepatuhan Wajib Pajak diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat, tunduk, dan patuh serta memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya secara akurat dan tepat.

### **2.2.5.2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Rahayu (2013:138) terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu :

#### **1. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pembertitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 maret.

#### **2. Kepatuhan Material**

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

### **2.2.5.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 Pasal 2, untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan, yaitu :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **2.2.5.4 Syarat-syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 Pasal 3, syarat-syarat menjadi pajak,yaitu :

1. Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi :
  - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang Wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu.
  - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
  - c. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan.
  - d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
2. Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
3. Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

#### **2.2.5.5. Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2013:142), Wajib Pajak yang patuh akan pemenuhan kewajiban perpajakannya tentu akan mendapatkan kemudahan dan fasilitas yang lebih daripada Wajib Pajak yang belum atau tidak patuh. Fasilitas yang diberikan oleh Dirjen Pajak terhadap Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut :

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk Pajak Penghasilan dan 1 (satu) bulan untuk Pajak Pertambahan Nilai, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jendral Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk Pajak Penghasilan dan 7 (tujuh) hari untuk Pajak Pertambahan Nilai.

#### **2.2.5.6. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-Undang KUP dalam Suandy (2014 : 119) adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri  
Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri pada Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan NPWP. Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan  
Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak  
Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.
4. Kewajiban membuat pembukuan dan atau pencatatan  
Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak  
Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/ atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.
6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak  
Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *with-holding system*.

### **2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian**

#### **2.3.1. Hubungan Pelayan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Suryadi dalam penelitian Murti dkk (2014), menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak

membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Adapun hubungan antar pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya pelayanan yang baik, ramah adil, dan tegas dari aparat pajak kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak taat akan membayar kewajiban perpajakannya. Serta penyuluhan-penyuluhan dari aparat pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak juga, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan dan memilih perilaku taat pajak.

### **2.3.2 Hubungan Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. e-SPT dibuat juga untuk kemudahan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT.

Adapun hubungan e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak yang dinyatakan Zuhdi dkk (2015) yang menyatakan bahwa pelaporan SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dinilai lebih efisien dari pada menggunakan SPT manual, sehingga dengan menggunakan e-SPT wajib pajak dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pentingnya peran e-SPT dari sisi Wajib Pajak maupun DJP sehingga sistem ini dituntut untuk memberikan kualitas penerapan sistem yang baik, semakin baik penerapan sistem e-SPT maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.3 Hubungan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak ialah pemikiran seorang wajib pajak akan kewajibannya melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus diketahui oleh wajib pajak.

Suryanti dan Sari (2018) menyatakan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman

wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut.

## **2.4. Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1. Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hubungan pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak yaitu bahwa semakin baik pelayanan pajak yang dilakukan oleh aparat pajak kepada wajib pajak maka semakin besar pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya, karena jika aparat pajak melayani wajib pajak dengan sangat baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi membayar kewajibannya perpajakannya. Hubungan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Murti dkk (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryanti dan Sari (2018) dengan Lianty dkk (2017) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan Brata dkk (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan hasil-hasil diatas rumusan hipotesis pertama adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.4.2. Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hubungan penerapan e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak yaitu bahwa semakin tinggi penerapan e-SPT dalam sistem perpajakan maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Hubungan antara e-SPT dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan dengan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Pratami dkk (2017) yang menyatakan bahwa e-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi dkk (2015). Namun penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) *e-Filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan hasil-hasil diatas rumusan hipotesis kedua adalah sebagai berikut :

H<sub>2</sub> : Penerapan e-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.3. Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hubungan pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak yaitu semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak terhadap pajak maka akan semakin patuh wajib pajak tersebut terhadap ketentuan perpajakannya. Hubungan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak berdasarkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryanti dan Sari (2018) dan Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lianty dkk (2017). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Pratama (2018) membuktikan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

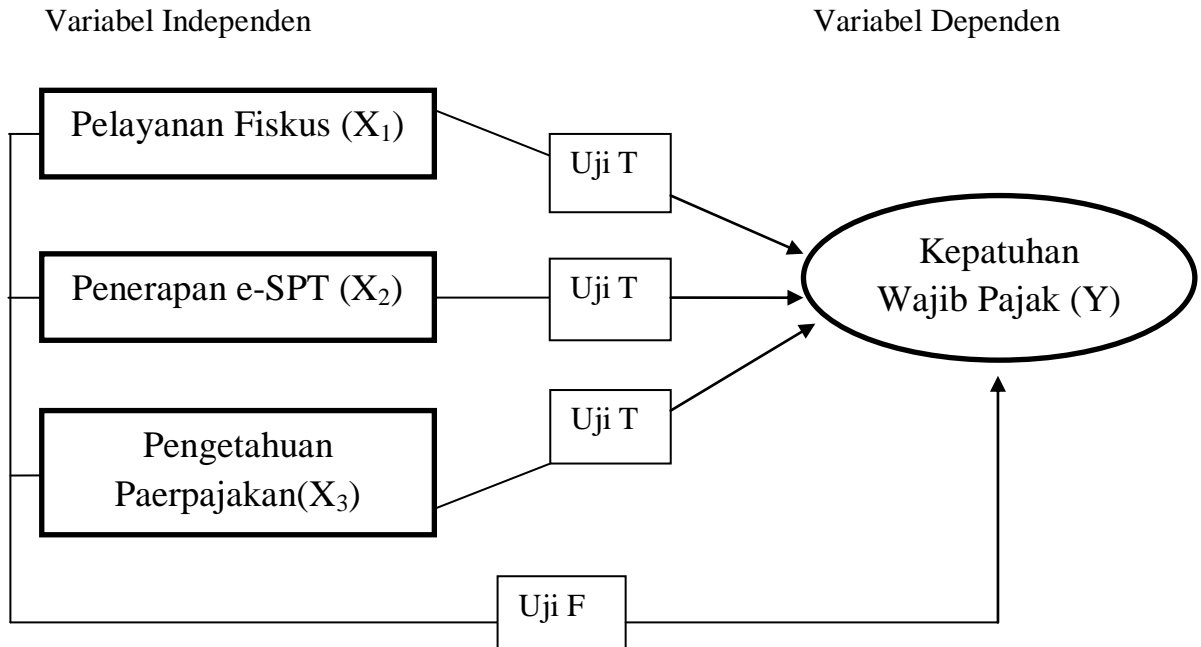
Berdasarkan uraian dan hasil-hasil diatas rumusan hipotesis ketiga adalah sebagai berikut :

H<sub>3</sub> : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



## 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar 2.1



### Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting (Uma Sekaran, 2014 dalam Sugiyono, 2017:60). Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel tersebut adalah :

1. Variabel Independen : Pelayanan Fiskus yang disimbolkan  $X_1$ , Penerapan e-SPT disimbolkan  $X_2$  dan Pengetahuan Perpajakan yang disimbolkan  $X_3$ . Ketiganya merupakan faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang disimbolkan dengan  $Y$ .