

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berjeri payah untuk mengerti tingkah laku individu lain dengan mengumpulkan dan memadukan bagian-bagian informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab individu lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori atribusi merupakan proses memahami motif, maksud, karakteristik, individu lain dengan melihat pada perilaku yang tampak. Atribusi adalah mengukur apa yang menyebabkan individu lain itu berperilaku tertentu. Teori atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku individu lain atau dirinya sendiri.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila perilaku individu dapat dipengaruhi oleh dua faktor apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh, aturan, paksaan, dan teguran sosial dari orang lain maupun pemerintah.

Dalam buku Robbins dan Judge (2017:104-105) menyebutkan bahwa teori atribusi mencoba menjelaskan cara-cara individu menilai individu lain dengan berbeda, bergantung pada pengertian yang diatribusikan pada sebuah perilaku. Hal tersebut menyatakan dengan mengamati perilaku seseorang mampu menentukan apakah dipengaruhi oleh faktor eksternal atau internal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah berasal dari kendali pribadi tiap individu, sedangkan pengaruh eksternal dari bayangan suatu situasi memaksa individu untuk

melakukan. Dalam menentukan perilaku seseorang tergantung pada tiga faktor, yaitu tiga faktor yaitu:

a. Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku orang lain secara berbeda dalam situasi yang berbeda. Ketika perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, jika perilaku tersebut dianggap suatu hal yang luar biasa maka orang lain yang bertindak sebagai pengamat akan dinilai sebagai atribusi eksternal.

b. Konsensus

Konsensus artinya apabila semua orang mempunyai kesetaraan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Jika konsensus tersebut tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya, jika konsensus tersebut rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku individu lain dengan reaksi yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku tersebut, maka individu akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

#### **2.1.1.1. Keterkaitan Teori Atribusi**

Kesadaran, kepribadian, dan kemampuan wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh sosialisasi perpajakan. Karena kesadaran, kepribadian, dan kemampuan untuk mengikuti kegiatan penyuluhan perpajakan dan memenuhi pembayaran pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Sedangkan, kepuasan pelayanan fiskus, kemudahan akses, dan sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepuasan pelayanan fiskus yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ikut meningkat. Kemudahan akses yang dibentuk dalam penerapan e-system merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena dengan kemudahan akses e-system yang bertujuan untuk memaksimalkan teknologi dapat membuat wajib

pajak patuh untuk membayar pajaknya. Sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya peraturan berupa pemberian sanksi pidana berupa denda pidana, pidana penjara, dan pidana kurungan dan sanksi administrasi berupa kenaikan atau bunga dapat membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan sanksi pajak dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran yang dilakukan dapat merugikan wajib pajak karena harus mengeluarkan biaya lebih banyak dibandingkan jika tidak terkena sanksi pajak.

### **2.1.2. Teori Penerimaan Teknologi /*Theory Technology Acceptance Model* (TAM)**

Teori yang dikembangkan oleh Davis, 1987 adalah suatu teori yang bertujuan untuk mengetahui pengetahuan seseorang dalam pemakaian teknologi informasi pada kehidupan sehari-hari atau bisa dikatakan bahwa bagaimana cara pengguna teknologi pada kehidupan atau pekerjaan individual mereka. *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai beberapa kelebihan yaitu berguna untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak memiliki niat untuk menggunakannya, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dibangun dengan dasar teori yang kuat, selanjutnya teori tersebut juga sudah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan disimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang baik, kelebihan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang sederhana tetapi valid (Maryatin, 2017). Apabila teknologi ini dapat digunakan secara baik oleh wajib pajak maka akan mudah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan akan berpengaruh pada penerimaan dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan Sayekti dan Putarta (2016) menyatakan bahwa Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana user menerima sebuah sistem.

Relevansi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh tindakan dan persepsi dari pengguna teknologi informasi. Apabila teknologi yang disediakan ini dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka tingkat kepatuhan yang dimiliki akan semakin meningkat. Begitu juga dengan sebaliknya, jika teknologi ini kurang atau bahkan tidak diterima oleh wajib pajak sebagai pengguna maka hal ini juga akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.3. Sosialisasi Perpajakan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan dengan tujuan agar seseorang ataupun sekelompok orang memiliki pengetahuan tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak mendapatkan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak (Sudrajat 2015:194).

Beberapa upaya yang pemerintah telah lakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan menyampaikan sosialisasi mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan seperti sosialisasi langsung kepada petugas fiskus, sosialisasi melalui media online, sosialisasi melalui media offline, dan sebagainya. Namun dirasa masih belum bisa mendorong minat wajib pajak untuk mendatangi lokasi penyuluhan. Untuk meningkatkan peran sosialisasi, perlukan dilakukannya perubahan dari sistem aturan perpajakan yang selalu diperbaharui dengan melihat kondisi perekonomian yang berubah-ubah agar dapat meningkatkan pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau direktoral jendral pajak dalam memberikan informasi dan pemahaman perpajakan kepada wajib pajak untuk mendorong masyarakat agar lebih mengerti akan pentingnya membayar pajak. Peran pemerintah maupun direktorat jendral pajak sangat diperlukan untuk melaksanakan pelatihan secara insentif agar kepatuhan dan kesadaran wajib pajak

untuk melaporkan dan membayar pajak dapat meningkat. Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah maupun direktorat jendral pajak untuk mendorong masyarakat agar lebih patuh dan sadar akan pentingnya membayar pajak.

#### 2.1.3.2. Pengukuran Sosialisasi Perpajakan

Pengukuran sosialisasi perpajakan menurut Wijayanto dan Yushita (2017) sebagai berikut :

1. Prosedur sosialisasi perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan perpajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau direktorat jendral pajak kepada wajib pajak bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan pajak yang memadai.

2. Frekuensi sosialisasi perpajakan

Sosialisasi perpajakan perlu dilakukan secara berkala karena peraturan tentang tata cara pembayaran pajak seringkali mengalami perubahan. Sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara berkala juga akan terus dilakukan guna memberikan informasi yang aktual sehingga wajib pajak dapat meminimalisir kesalahan dalam menjalankan kewajiban perpajaknya jika terjadi perubahan peraturan atau prosedur perpajakan.

3. Kejelasan sosialisasi perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan harus mampu menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan secara jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

4. Pengetahuan perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan informasi pada wajib pajak. Sosialisasi pajak akan berhasil apabila informasi yang diberikan dapat diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

Menurut Sari (2015:51) mengemukakan bahwa terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan dengan baik dalam sosialisasi perpajakan, sebagai berikut :

1. Publikasi

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar atau majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi

2. Kegiatan

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang berhubungan dengan strategi peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, peringatan hari-hari libur nasional, dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan

Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara mendekatkan institusi pajak kepada masyarakat, dimana budaya indonesia masih menganut adat ketimuran yaitu selalu bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh penting sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pendekatan pribadi

Pendekatan pribadi adalah pendekatan yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Khidmatin, Masni (2016) bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Program-program yang telah dilakukan oleh pemerintah atau direktorat jendral pajak berkaitan dengan program-program penyuluhan tersebut antara lain :

1. Mengadakan seminar-seminar ke berbagai tempat maupun profesi serta melakukan pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta.
2. Memasang spanduk yang bertemakan perpajakan, memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi.
3. Mengadakan acara tax goes to campus yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai seminar pajak dimana dapat

menimbulkan pemahaman tentang pentingnya pajak. Selain mahasiswa, para pelajar perlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui tax education.

4. Serta memberikan penghargaan terhadap wajib pajak yang patuh pada setiap kantor pelayanan pajak.

#### **2.1.4. Kepuasan Pelayanan Fiskus**

##### **2.1.4.1. Pengertian Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara menanggapi, menolong, mengurus atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Fikriningrum dalam Brata, dkk 2017). Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik setiap saat kepada wajib pajak serta dapat membangun kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Memberikan jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak, sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut Komal (dalam Ardiynsyh (2016)), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu :

##### **1. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang baik dan memuaskan. Keandalan termasuk kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang prosedur yang dijalankan. Keandalan mempunyai indikator yaitu, kemampuan mewujudkan janji pada waktu yang telah ditetapkan, keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah perpajakan, kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama, kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan, dan komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.

## 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu wajib pajak menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh wajib pajak. Mengutamakan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, memberikan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator yaitu, kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan, kemampuan memberikan layanan secara seksama, kesediaan untuk senantiasa membantu wajib pajak, dan kesiapan untuk merespon setiap permintaan wajib pajak.

## 3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan aparat pajak melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator yaitu, perilaku aparat pajak dapat dipercaya, wajib pajak terasa aman untuk bertransaksi, aparat pajak secara konsisten melayani dengan santun, dan aparat pajak memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan wajib pajak.

## 4. Empati (*Empathy*)

Empati dapat diartikan sebagai keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan wajib pajak. Empati mempunyai indikator yaitu, aparat pajak memberikan perhatian secara individu kepada wajib pajak, aparat pajak memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua wajib pajak, aparat pajak melayani dengan sepenuh hati, dan aparat pajak mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

## 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berfokus terhadap barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator yaitu, penampilan peralatan, penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

### 2.1.4.2. Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang membuat wajib pajak tidak puas antara lain dapat disebabkan oleh faktor internal

yang ada di perusahaan (KPP) maupun faktor eksternalnya. Contoh faktor eksternalnya yaitu bisa dikarenakan aparat pajak yang kurang sopan dalam melayani, tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan (Mardeni, 2020), serta terjadi kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi yang dilakukan. Sedangkan faktor eksternal yang membuat wajib pajak tidak puas yaitu bisa disebabkan oleh faktor diluar kendali dari perusahaan (KPP) tersebut, bisa berupa terjadi bencana alam, aktivitas kriminal maupun masalah pribadi pelanggan itu sendiri.

Untuk mengukur kepuasan wajib pajak terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam memantau tingkat kepuasan wajib pajak yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Pada metode ini wajib pajak dapat memberikan pendapat maupun saran mereka terhadap sebuah perusahaan (KPP) dengan menggunakan kotak saran, maupun melalui media telepon yang nantinya media ini digunakan oleh wajib pajak dalam menyampaikan pendapat yang mereka rasakan. Oleh karena itu perusahaan (KPP) harus memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menyampaikan pendapatnya dengan cara menyediakan media maupun alat yang bisa digunakan oleh wajib pajak dalam menyampaikan pendapat kepuasannya.

b. Survei kepuasan wajib pajak

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan wajib pajak yang dilakukan oleh sebuah perusahaan (KPP) akan menggunakan metode survei, baik melalui telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan menggunakan metode survei perusahaan (KPP) akan mendapatkan tanggapan dari wajib pajak secara langsung dari wajib pajak tersebut, dan cara ini juga akan menjadi nilai plus dimata wajib pajak karna berarti perusahaan memperhatikan kepuasan mereka. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dapat dilakukan dengan :

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan wajib pajak terhadap atribut.

- c. *Problem analysis*, artinya wajib pajak yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan (KPP) dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*). Setelah itu *ghost shopper* akan menyampaikan hasil dari temuan yang mereka lakukan mengenai kelebihan maupun kekurangan dari pelayanan perusahaan (KPP) berdasarkan pada pengalaman mereka ketika memenuhi kewajiban perpajakannya.

d. *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para wajib pajak yang telah berhenti melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya pada perusahaan tersebut dan menganalisis mengapa pelanggan tersebut mau berpindah dari perusahaan yang lama (Eldon, 2016).

#### 2.1.4.3. Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan tergantung pada kinerja nyata sebuah produk relatif terhadap harapan pembeli. Setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama sesuai dengan perbedaan dari tingkat harapan wajib pajak atas pelayanan yang telah diberikan. Kinerja yang dirasakan wajib pajak lebih rendah dari harapan wajib pajak, maka wajib pajak kecewa, dan kinerja yang dirasakan hampir menyamai atau lebih besar dari harapan, wajib pajak mendapat kepuasan. Sebuah harapan dapat juga dipengaruhi oleh pengalaman pembeli di masa lalu, persepsi orang lain, dan informasi janji pemasar dan pesaing. Uraian tersebut, disamakan dalam bidang perpajakan yaitu dalam hal pelayanan dapat dikatakan Wajib Pajak akan mendapat kepuasan dalam pelayanan jika mendapat lebih atau hampir menyamai dari harapan dan kurang mendapat kepuasan jika pelayanan lebih rendah dari harapan Wajib Pajak.

## **2.1.5. Kemudahan Akses**

### **2.1.5.1. Pengertian Kemudahan Akses**

Rahman (2017:22) mengemukakan bahwa kemudahan Akses dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Artinya, pengguna atau seseorang yang menganggap suatu sistem tersebut mudah digunakan, maka pastilah akan menggunakan suatu sistem tersebut dan juga sebaliknya.

Simanjuntak dan Mukhlis (2016:35) mengatakan bahwa kemudahan Akses merupakan suatu teknologi yang ada dalam pengoperasiannya tidak memerlukan suatu usaha karena sistem tersebut mudah dipahami, tidak membingungkan dan bersifat fleksibel.

Agus (2015:17) mengatakan bahwa kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses adalah suatu upaya untuk memaksimalkan kemajuan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.5.2. Indikator Kemudahan Akses**

Agus (2015:26) mengatakan bahwa indikator kemudahan Akses sebagai berikut :

- 1. Kemudahan Penggunaan**

Suatu system dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. E-SPT memberikan kemudahan bagi para penggunanya dengan menyediakan formulit-formulir yang dibutuhkan wajib pajak

- 2. Kecepatan Akses**

Kecepatan akses dapat diukur dari kecepatan pemrosesan data E-SPT yang dimana data tersebut dapat langsung diproses ke dalam sistem. Para

wajib pajak dapat menghemat waktunya dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### 3. Fleksibilitas

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemudahan untuk para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mengisi E-SPT dimanapun dan kapanpun.

#### 2.1.5.3. Bentuk Kemudahan Akses

Agus (2015:39) mengatakan bahwa pemerintah dalam upaya untuk memodernisasi administrasi perpajakan membuat pembaharuan-pembaharuan sistem yang dapat memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan kegiatan perpajakannya. Istilah ini dapat disebut dengan *E-system* yang dibuat oleh Dirjen pajak dalam rangka mempermudah pelayanan terhadap wajib pajak berbasis internet.

*E-system* dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan melalui beberapa kemudahan yang ditawarkan oleh *e-system*. Beberapa hal yang ada dalam *e-system* yaitu :

#### 1. *E-Registration*

*E-Registration* adalah sebuah sistem pendataan wajib pajak secara online dengan sistem aplikasi sebagai bagian dari penerapan sistem teknologi informasi di dirjen pajak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data berbasis perangkat keras dan perangkat lunak.

#### 2. *E-Filling*

*E-Filling* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan atau pemberitahuan perpanjangan SPT yang dilakukan secara online yang *real time* melalui jasa aplikasi atau *application service provider*.

#### 3. E-SPT

E-SPT adalah data surat pemberitahuan wajib pajak dalam bentuk formulir yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh wajib pajak.

#### 4. *Online Payment*

*Online Payment* adalah pembayaran secara *online* sehingga dapat dibayar melalui bank-bank nasional dan beberapa tempat yang telah ditunjuk oleh dirjen pajak.

### 2.1.6. Sanksi Perpajakan

#### 2.1.6.1. Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2016:62) Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (perventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam peraturan perundang-undang perpajakan diketahui ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan akan dikenakan berupa sanksi administrasi saja, ada juga yang dikenakan sanksi pidana, dan ada juga dikenakan sanksi keduanya.

#### 1. Sanksi Administrasi

Menurut Mardiasmo (2016:64) merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)) sanksi administrasi dapat berupa :

- a) Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelpor. Berikut ini nilai yang dikenakan atas sanksi administrasi, antara lain :
  - Apabila SPT masa terlambat disampaikan akan dikenakan denda besar Rp. 100.000 – Rp. 500.000 per SPT.
  - Apabila SPT Tahunan terlambat disampaikan, maka akan dikenakan denda sebesar Rp. 100.000 – Rp. 1.000.000 per SPT.
  - Wajib pajak melakukan pembearan sendiri dan disidik akan dikenakan denda sebesar 150% dari jumlah pajak yang kurang dibayar.

- Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, namun tidak membuat faktur pajak, atau sudah membuat faktur pajak tetapi tidak tepat waktu akan dikenakan denda sebesar 2% dari DPP.
  - Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP akan tetapi tidak mengisi faktur pajak secara lengkap akan dikenakan sanksi sebesar 2% dari DPP.
  - PKP yang melapor faktur pajak, namun tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak akan dikenakan sanksi sebesar 2% dari DPP.
- b) Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Berikut persentase denda administrasi bunga :
- Pembetulan SPT masa dan tahunan akan dikenakan bunga sebesar 2% perbulan dari jumlah pajak yang kurang bayar.
  - Keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan. Dikenakan bunga sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak yang terhutang.
  - Kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB dikenakan bunga sebesar 2% perbulan dari jumlah kurang bayar, maksimal 24 bulan.
  - SKPKB diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tinda pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya, dikenakan bunga sebesar 48% dari jumlah pajak yang tidak mau atau kurang bayar.
  - SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar/terlambat bayar dikenakan bunga sebesar 2% perbulan atas jumlah pajak yang tidak/kurang bayar.
  - Mengangsur/menunda dikenakan bunga sebesar 2% perbulan yang merupakan bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

- Kekurangan pajak akibat penundaan SPT dikenakan bunga sebesar 2% atas kekurangan pembayaran pajak.
- c) Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan meterial. Berikut ini adalah persentase dari sanksi administrasi kenaikan:
- Pengungkapan ketidak benaran SPT sebelum terbitnya SKP dikenakan kenaikan sebesar 50% dari pajak yang kurang bayar.
  - Apabila SPT tidak disampaikan sebagaimana yang disebutkan dalam surat teguran, PPN, PPnBM yang tidak semestinya dikompensasi tau tidak tarif 0% tidak terpenuhinya pasal 28 dan pasal 29, yakni :
    - PPh yang tidak kurang bayar dikenakan denda sebesar 50% dari PPh yang tidak/kurang bayar.
    - Tidak kurang/dipotong/dipungut/disetorkan akan dikenakan kenaikan sebesar 100% dari PPh yang tidak/kurang dipotong/dipungut.
    - PPN atau PPnBM tidak/kurang bayar dikenakan kenaikan sebesar 100% dari PPN atau PPnBM yang tidak/kurang dibayar.
  - Kekurangan pajak atas Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) akan dikenakan kenaikan sebesar 100% dari jumlah kekurangan pajak tersebut.

## 2. Sanksi Pidana

Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, terdapat 3 jenis sanksi pidana, yaitu :

### a) Denda Pidana

Dikenakan kepada pihak yang melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan, sanksi pidana dikenakan kepada wajib pajak dan diancam juga kepada pejabat

pajak atau pihak ketiga yang terbukti melanggar norma yang berlaku.

b) Pidana Kurungan

Sanksi pidana ini hanya diancamkan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Misalnya wajib pajak itu sendiri atau pihak ketiga. Ketentuan tindakan ini sama dengan yang diancamkan pada denda pidana. Namun, pidana kurungan berarti pihak yang melakukan pelanggaran.

c) Pidana Penjara

Merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Ancaman pidana penjara ini tidak ditunjukkan kepada pihak ketiga. Melainkan hanya kepada pejabat dan wajib pajak.

### **2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia kepatuhan berarti tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Ilhamsyah dkk (2016) dalam Wardani dan Rumiyatun (2017) kepatuhan wajib pajak adalah ketika seseorang wajib pajak dengan baik dan penuh memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut taat atau patuh, patuh dalam membayar pajak dan tidak terlambat membayar kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak ialah dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya serta melakukan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah *et al.*, 2016 dalam Hartono *et al*, 2018).

#### **2.1.7.1. Indikator-Indikator Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari :

1. Tepat waktu dalam melaksanakan SPT untuk segala jenis pajak.
2. Tidak memiliki utang pajak untuk semua jenis pajak.
3. Tidak pernah dijatuhkan hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan

#### 4. Menyelenggarakan pembukuan dan pemeriksaan.

Menurut Febri dan Sulistyani (2018) Terdapat beberapa indikator yang mencerminkan kepatuhan wajib pajak:

1. Mendaftarkan NPWP atas keinginan sendiri.
2. Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
3. Mengisi SPT sesuai dengan keputusan perundang-undangan.
4. Mengenali batas akhir dalam pelaporan pajak.
5. Teknologi informasi memudahkan pelaporan SPT.
6. Tepat waktu dalam membayar pajak.
7. Membayar kewajiban pajak dan tunggakan pajaknya.

Menurut Mardiasmo (2018) menjelaskan dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi antara lain :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung pajak terhutang.
4. Mengisi dengan benar Surat Pemberitahuan Tahunan dan memasukkan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Apabila diperiksa wajib pajak diwajibkan :
  - a. Memperlihatkan buku laporan catatan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan, kegiatan usaha, dan pekerjaan bebas yang diperoleh wajib pajak, atau objek pajak yang terhutang.
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki lokasi atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat mempercepat pemeriksaan.
7. Apabila dalam menjelaskan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

## 2.2. Review Penelitian Terdahulu

Nabila (2022) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama wilayah Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama wilayah Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling* dengan jumlah responden adalah sebanyak 103 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Analisis Regresi Linier Berganda dan IBM SPSS Statistics 22 sebagai alat bantu. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan *e-system* perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Amalia Majid dan Kurnia (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Penerapan *E-System*, Sosialisasi, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengumpulan data dari responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi pengambilan sampel. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data subjek, sumber data adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang berisi daftar pernyataan untuk dijawab responden. Teknik analisis data untuk pengujian variabel menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ade Mita (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Yogyakarta. Penelitian ini memiliki tujuan agar mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *E-System* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dengan 100 responden wajib pajak UMKM di Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 21. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *E-System* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Yuliadi (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Batam Utara. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Utara. Data yang diperoleh dengan metode survei menggunakan kuesioner. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *Incidental Sampling*. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Putri (2019) melakukan penelitian mengenai Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kemudahan Sistem secara parsial dan simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *E-commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Online Shopping*). Populasi penelitian ini adalah pengguna *E-commerce* pengusaha online shopping di seluruh Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya

bisa lebih representatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 pengusaha online shopping yang telah memenuhi kriteria tertentu. Alat analisis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS* versi 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, dan Kemudahan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *e-commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Online Shopping*), variabel Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *e-commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Online Shopping*). Secara simultan variabel Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kemudahan Sistem secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna *e-commerce* (Studi Kasus Pada Pengusaha *Online Shopping*).

Prena *et al.*, (2019) melakukan penelitian membahas tentang “*Tax Sanctions, Tax Amnesty Program, and Tax Obligation Placement towards Compliance Report on Corporate Taxpayers*”. Penelitian ini menggunakan, 293 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survei melalui distribusi kuesioner. Pengujian statistik menggunakan analisis regresi linier berganda di mana pengaruh variabel diuji menggunakan uji-t. Penelitian ini memperoleh bahwa sanksi perpajakan, program pengampunan pajak, dan laporan penempatan aset mempengaruhi kepatuhan kewajiban pajak dari wajib pajak perusahaan dengan pengaruh 78,6% adalah arah positif, sedangkan sisanya 21,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperiksa. Kesimpulan dari Jurnal adalah Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan terhadap kewajiban pajak Wajib Pajak Perusahaan. Kemudian Program pengampunan pajak memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan dengan wajib pajak perusahaan. Dan juga Laporan Penempatan Aset memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan dengan kewajiban pajak perusahaan.

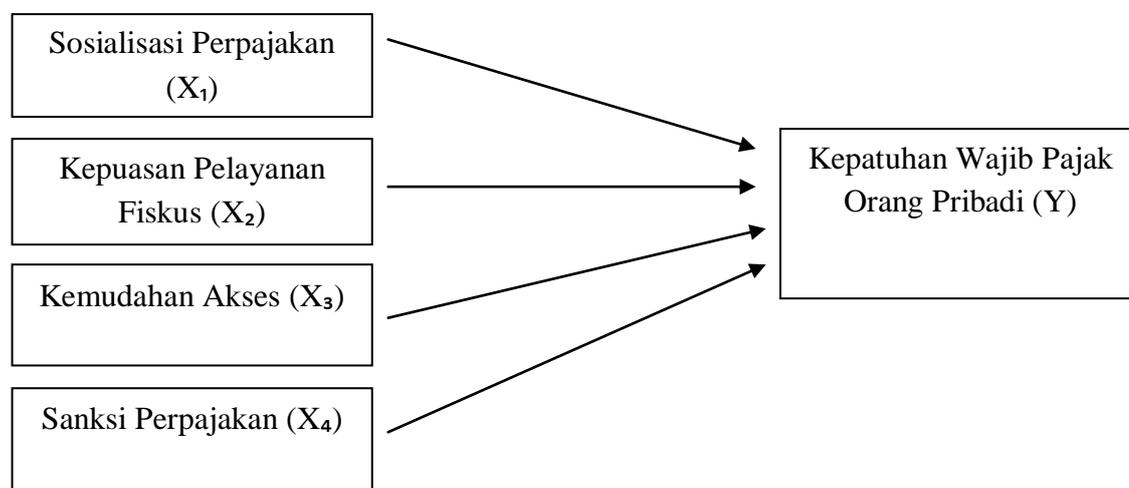
La ode, *et al.* (2021) melakukan penelitian membahas tentang “*Taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, public service account ability and*

*taxpayer compliance*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di kota Kendari. Sampel yang digunakan menggunakan *sample accidental sampling techniques* dan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keempat variabel bebas memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Kendari.

Dan penelitian yang terakhir dilakukan oleh Septyana, *et al.*, (2019) yang membahas "*Effect of Taxation Knowledge, Fiscus Service, and Tax Sanctions on Tax Obligation Compliance with Tax Amnesty as Moderated Variables*". Sampel dalam penelitian ini menggunakan Convenience Sampling dengan pendekatan rumus Slovin sehingga jumlah penelitian berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis MRA (Moderated Regression Analysis). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa wajib pajak dengan pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang tinggi akan dapat menentukan perilaku mereka dengan lebih baik dan memenuhi semua kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia. Layanan fiskus memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Meningkatkan layanan fiskus yang memberikan informasi terkait hak dan kewajiban pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak yang berlaku untuk wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

## 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian

### 2.3.1. Kerangka Fikir



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

1. Variabel Bebas : Sosialisasi Perpajakan yang disimbolkan X<sub>1</sub>, Kepuasan Pelayanan Fiskus yang disimbolkan X<sub>2</sub>, Kemudahan Akses yang disimbolkan X<sub>3</sub>, dan Sanksi Perpajakan yang disimbolkan X<sub>4</sub>. Keempatnya merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Variabel Terikat : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang disimbolkan dengan Y

### 2.3.2. Hipotesis atau Preposisi

#### 2.3.2.1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Sudrajat (2015:194) sosialisasi perpajakan mengacu pada suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi tentang perpajakan yang bertujuan agar masyarakat mengerti tentang perpajakan, dengan harapan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak didukasi tentang pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak. Hal ini didukung oleh

penelitian Jannah (2016:46) menemukan sosialisasi pajak yang sungguh-sungguh dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Penelitian Anwar (2015:53) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami masalah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

H<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 2.3.2.2. Pengaruh Kepuasan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepuasan pelayanan fiskus adalah cara melayani, menolong, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan atau keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Jadi, Kepuasan pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan atau keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Fikriningrum. dalam Brata, *et al.*, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Choirul, *et al.*, (2018) bahwa Kepuasan pelayanan fiskus Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H<sub>2</sub> : Kepuasan Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 2.3.2.3. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kemudahan akses adalah suatu upaya untuk memaksimalkan kemajuan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sejak 2009, Direktorat Jendral Pajak telah menerapkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet. Sistem elektronik untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-filing*, *e-billing* dan *e-faktur*. Penerapan administrasi perpajakan berbasis internet dianggap mudah karena dapat

diakses dimana saja dan kapan saja, dimanapun dan kapanpun wajib pajak berada selama terhubung dengan koneksi internet, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan telah dilaksanakan oleh Murniati Sulistyorini, *et al.*, (2017) dengan hasil sistem administrasi modern yang ditandai dengan online payment, *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration* dan sistem informasi DJP perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

H<sub>3</sub> : Kemudahan Akses Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 2.3.2.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) harus dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2016:62). Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak untuk taat pajak. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Brata, *et al.*, (2017) bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan diterapkannya sanksi pajak maka akan mengikat kepatuhan wajib pajak.

H<sub>4</sub> : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.