

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Atribusi adalah sikap seseorang yang mempertimbangkan penyebab seseorang dalam berperilaku. Teori atribusi adalah perilaku yang berhubungan dengan karakter dan sikap seseorang atas kejadian peristiwa yang dialami oleh mereka. Sedangkan menurut Robbins (2008) teori atribusi adalah ketika individu sedang mengamati perilaku seseorang, maka seseorang akan berusaha untuk menentukan penyebab perilaku tersebut apakah berasal dari faktor internal ataupun eksternal. Faktor internal berasal dari diri sendiri seperti sifat, karakter ataupun sikap. Sedangkan faktor eksternal merupakan tekanan situasi atau keadaan yang memberikan dampak terhadap perilaku seseorang tersebut.

Berdasarkan definisi yang dapat disimpulkan bahwa teori atribusi ialah teori yang megulas tentang memahami peristiwa disekitar atas prilaku seseorang dan menentukan penyebab seseorang dari kejadian tersebut. Dalam hal ini teori atribusi yang dipakai dalam penelitian ini merupakan pengaruh pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi terkait sikap dan kondisi yang mereka alami untuk membayar pajak serta melaporkan pajak.

##### **2.1.2 Perpajakan**

###### **2.1.2.1 Pengertian Perpajakan**

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa:

“ Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat “

Mardiasmo (2018) berpendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat (dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kotraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan yang

digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dapat dikatakan pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat dan digunakan untuk rakyat. Rakyat tidak akan merasakan manfaatnya secara langsung, sebab pajak digunakan bukan untuk kepentingan pribadi tetapi untuk kepentingan umum.

### **2.1.2.2 Fungsi Pajak**

Menurut Resmi (2017) pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur). Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, yang artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, contohnya seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain sebagainya

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Pajak sebagai fungsi pengatur seperti misalnya :

1. Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dikenakan saat terjadi transaksi jual beli barang mewah.
2. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
3. Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong melakukan ekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.
4. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti misalnya industri semen, kertas, baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut

karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).

5. Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penghitungan pajak.
6. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

### **2.1.2.3 Jenis Pajak**

Menurut Resmi (2017) pajak mempunyai beberapa jenis yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya:

#### **1. Menurut Golongan**

Dikelompokkan menjadi dua, yang pertama pajak langsung yaitu pajak yang harus di tanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada pihak lain. Kedua pajak tidak langsung yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

#### **2. Menurut Sifat**

Dikelompokkan menjadi dua, yang pertama pajak subjektif yaitu pajak yang penggunaannya memperhatikan keadaan subjeknya. Kedua pajak objektif yaitu pajak yang penggunaannya memperhatikan objektif.

#### **3. Menurut Lembaga Pemungutan**

Dikelompokkan menjadi dua, yang pertama pajak negara yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga. Kedua pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa kepatuhan adalah tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan. Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan ketaatan, tunduk, dan patuh pada ajaran serta melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan kepatuhan perpajakan didefinisikan oleh

Harjo (2019) Kepatuhan perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang patuh, memenuhi, dan menegakkan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 kategori wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin 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.

#### **2.1.3.1 Jenis-Jenis Kepatuhan Perpajakan**

Menurut (Rahayu, 2013) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

##### **a. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- 2) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak.

#### b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

#### **2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Juliani dan Sumarta (2021) indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Wajib pajak menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak dilakukan.
2. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Wajib pajak menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar.
4. Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.
5. Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)
6. Wajib pajak membayar pajak sesuai tarif yang dibebankan.
7. Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau inginkan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiksus tersebut baik (Sari dan Fidiana, 2017).

Dalam penelitian Sari dan Fidiana (2017) jika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka merekanakan cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fiskus sebagai pelayan publik hendaknya selalu memiliki kompetensi. Kompetensi dalam artian memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan, serta administrasi dan perundang-undangan perpajakan.

#### **2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut Puspanita *et al.* (2020) indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Keandalan petugas dalam membantu wajib pajak.
2. Ketanggapan petugas dalam membantu wajib pajak
3. Jaminan petugas terhadap solusi yang diberikan
4. Empati petugas terhadap permasalahan wajib pajak
5. Bukti langsung dari petugas dalam membantu wajib pajak

#### **2.1.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Menurut Rahayu (2010) pelaksanaan pemodernisasian administrasi perpajakan merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Penggunaan Teknologi Informasi yang semakin berkembang saat ini mampu dimanfaatkan oleh semua kalangan dalam kehidupan sehari – hari tidak lain bagi karyawan yang melakukan banyak kegiatan yang memanfaatkan teknologi dalam bekerja, semakin meningkatnya teknologi sangat membantu mereka dalam melakukan transaksi mulai dari pemanfaatan *E-Billing*, *E-Filling*, *E-SPT*, *E-Registration* (Damayanti dan Amah, 2018).

##### **2.1.4.1 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Tujuan modernisasi sistem administrasi dilingkungan Direktorat Jendral Pajak menurut (Rahayu, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan Good Governance dan adanya transparansi, responsibility, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi penggunaan pengeluaran dana pajak
2. Mencapai target penerimaan pajak,
3. Meningkatkan penegakan Hukum Pajak, dan
4. Menuju adanya perubahan paradigma perpajakan yang lebih baik

#### **2.1.4.2 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi**

Indikator modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran (Rahayu, 2017) yaitu, modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan dengan strategi yang ditempuh adalah pemberian prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak selain itu untuk meningkatkan kepercayaan pada administrasi perpajakan dan tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka indikator Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah:

1. Tingkat pelayanan dan pengawasan  
Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan pengawasan yang tinggi kepada fiskus maupun wajib pajak, merupakan salah satu tujuan dari reformasi administrasi perpajakan (modernisasi sistem administrasi perpajakan) dengan Sistem administrasi perpajakan yang lebih baik guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal.
2. Tingkat produktivitas pegawai pajak  
Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang harus ditingkatkan, dengan menentukan beberapa program dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diharapkan mampu mencapai produktivitas dan kualitas pegawai perpajakan yang tinggi, program tersebut diantaranya:

- a) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/ Kanwil Direktorat Jenderal Pajak
- b) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia
- c) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja
- d) Program penyusunan kerja operasional

### 3. Tingkat efektifitas dan efisiensi

Sistem administrasi perpajakan yang baik ditunjukkan dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, efektif dalam menyelesaikan permasalahan, dan efisien dalam pencapaian target penerimaan pajak. Indikator tingkat efektifitas dan efisiensi ini sebagai alat acuan untuk melihat perubahan yang dilakukan pada sistem administrasi perpajakan, dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan ini diharapkan mampu mencapai tujuan peningkatan penerimaan pajak.

#### **2.1.5 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan ini untuk membayar pajak pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Asterina dan Septiani, 2019). Langkah awal bagi wajib pajak ialah memahami dan mengamati tentang peraturan perpajakan, sebab pemahaman yang baik akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

##### **2.1.5.1 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut As'ari (2018) indikator yang mempengaruhi pemahaman peraturan perpajakan yaitu:

1. Memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
2. Memahami mengenai fungsi perpajakan.

### 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar

#### 2.2 Review Hasil-hasil Peneliti Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengembangkan teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilia dan Fidiana (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah wajib orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeg. Sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS *for windows* versi 25.

Menurut Ratnasari (2019) tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari responden berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolonieritas, Uji T dan Uji F.

Sama dengan peneliti lainnya, penelitian menurut Sari dan Jati (2019) sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Besarnya sampel dihitung berdasarkan rumus slovin dengan teknik penentuan sampel

metode insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Penelitian ini juga didukung oleh Khodijah *et al.* (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga. Jenis penelitian ini merupakan metode kuantitatif yang menggunakan rumus slovin sebagai penentu sampel. Teknik analisis data yang diterapkan adalah uji t dengan SPSS versi 25. Penelitian oleh Fitria dan Supriyono (2019) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data dikumpulkan adalah dengan kuesioner. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Penelitian oleh Laksmi dan Lasmi (2021) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.0 *for windows*. Selain itu menurut penelitian dari Ua (2021) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serpong. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik insidental sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji simultan dan uji regresi parsial.

Selain itu menurut Yuniarti *et al.* (2019) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak

kendaraan yang terdaftar di kantor UPP Kabupaten Banyumas. Sampel yang digunakan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Penelitian Sari dan Fidiana (2017) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausalitas. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Sampel yang digunakan dengan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda menggunakan program SPSS *for windows*.

Hasil penelitian oleh Olli *et al.* (2020) bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Boe Bolango. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Dalam penelitian Samhudi *et al.* (2021) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar dan sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

## **2.3 Kerangka Konseptual**

### **2.3.1 Hubungan Antar Variabel Penelitian**

#### **2.3.1.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Sari dan Jati (2019) kualitas pelayanan fiskus menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak dapat menerima pengaruh eksternal tersebut, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya.

Didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Sari dan Jati (2019), Aprilia dan Fidiana (2021), Ratnasari (2019), Khodijah *et al.* (2021), dan Yuniarti *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus

berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Sari dan Fidiana (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak.

$H_1$  = Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.3.1.2 Hubungan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Waru (2018) modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak dimana akan mempengaruhi pula patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi ke kantor-kantor pajak terdekat. Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Jati (2019), Ratnasari (2019), Laksmi dan Lasmi (2021), Ua (2021), dan Ollie *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_2$  = Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.3.1.3 Hubungan Pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Peraturan perpajakan merupakan sesuatu proses dimana wajib pajak paham akan peraturan serta perundang-undangan dan mengetahui cara membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya Nurwahida *et al.* (2021). Ditambahkan oleh Rohmah *et al.* (2021) pemahaman peraturan perpajakan adalah segala hal yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan oleh dirjen pajak yang mengerti dengan benar dan dapat melaksanakan apa yang telah dipahaminya sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Khodijah *et al.* (2021) dan Samhudi *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> = Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 2.3.2 Kerangka Fikir

Berikut gambar dari kerangka konseptual, berdasarkan paparan variabel terkait pada penelitian ini:

