**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **TINJAUAN TEORI**
2. Teori Atribusi

Teori atribusi mengacui tentang bagaimanai seseorang menjelaskani penyebab perilakui orang lain atau dirinya sendiri yangi disebabkan pihaki internal misalnyai sifat, ikarakter, sikap ataupuni eksternali misalnya tekanani situasii atau keadaani tertentui yang akani memberikani pengaruhi terhadap perilakui individu dalam ihidupnya, seseorangi akan membentuki ide tentangi orang lain dan situasi disekitarnya yang menyebabkan perilaku seseorang dalam persepsi sosial yang disebut dengan *dispositional attributionsi dan isituational attributions*i (Luthansi, 2005).

Teorii atribusii menyatakan bahwai ketika kitai mengobservasi perilakui seseorang, kitai berusaha untuki menentukan apakahi penilaiani ini disebabkani faktor internali atau eksternal. Perilakui yang disebabkani faktor internali adalah perilaku yang kita percaya berada di bawah kendali pribadi individu (Robbinsi, 2002). Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal dihasilkan oleh penyabab dari luar; yaitu, perilaku seseorang yang dilihat sebagai akibat dari tekanan situasi. Menurut (Robbins, 2002) penentuan faktor perilaku bergantung pada tiga faktor, yaitu:

1. Kekhasani mengacu pada apakahi seorang individui memperlihatkan perilaku yang berbeda dalam situasi berbeda. Saat seseorang melakukan tindakan, tindakan tersebut dapat dilihat sebagai atribusi internal apabila tindakan tersebut merupakan suatu bentuk kebiasaan atau dilakukan secara terusmenerus.
2. Kesepakatani bersama, yaitu apabilai setiap orang yang dihadapkan pada situasi yang sama merespon dengan carai yang sama, maka perilaku tersebut memperlihatkan suatu kesepakatan bersama. Dari sudut pandang atribusi, kesepakatan bersama yang tinggi merupakan suatu atribusi eksternal.
3. Konsistensii lebih diartikani pada seberapai stabil seseorangi memberikan responi yang sama terhadapi situasi dari waktu ke waktu. Semakin biasa perilaku yang ditunjukkan maka pengamat cenderung menghubungkani perilaku tersebut dihubungkan dengan penyebab internal, dan sebaliknya.
4. Kepatuhan wajib pajak

Menurut (Resmi, 2017) *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2017).

Kepatuhan perpajakan artinya tanggung jawab pada yang kuasa, pemerintah serta warga untuk memenuhi seluruh aktivitas kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menggunakan hukum yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi, investigasi seksama, serta penerapan sanksi baik hukum juga administrasi (Gunadi, 2013).

(Rahayu, 2017) mengemukakan kepatuhan wajib pajak menjadi dua jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

1. Kualitas pelayanan

Menurut (Kotler, 2007) kualitas adalah sifat keseluruhan produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhannya. Dalam hal ini dapat di artikan bahwa barang atau jasa dinilai baik jika dapat memenuhi ekspektasi para konsumennya. (Tjiptono, 2014) menyatakan kualitas adalah suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi apa yang diharapkan konsumen. (Menurut Kotler, 2007) pelayanan di definisikan sebagai sekelompok atau orang yang menawarkan kepada kelompok atau orang lain.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu derajat keunggulan atau keunggulan, baik yang dievaluasi secara objektif maupun subjektif. Kualitas layanan adalah penilaian tentang seberapa baik layanan yang didistribusikan sesuai dengan harapan pelanggan. Penyedia bisnis jasa seringkali menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya untuk meningkatkan kualitas layanannya, mengidentifikasi masalah dan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Stiglingh dalam Ali Al-Ttaffi & Abdul-Jabbar, 2016).

Menurut (Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah, 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
4. Kemudahan dalam proses pelayanan;
5. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan;
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
8. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
9. Kecermatan petugas dalam melayani;
10. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
11. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
12. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
13. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
14. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
16. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
17. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
18. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
19. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
20. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
21. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
22. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
23. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
24. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
25. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
26. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon;
27. Petugas melayani dengan sikap ramah;
28. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
29. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan);
30. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2014), banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya tersebut berdampak terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Faktor-faktor tersebut meliputi;

1. Mengidentifikasi Determinan Utama

Kualitas Pelayanan Langkah pertama yang perlu dilakukan dalam mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan adalah melakukan riset, selanjutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut. Dengan hal ini dapat diketahui posisi relatif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan tersebut.

1. Mengelola Harapan Pelanggan

Satu hal yang bisa dijadikan pedoman dalam hal ini, yaitu “jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

1. Mengelola Bukti (*Evidence*)

Kualitas Pelayanan Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Jasa merupakan kinerja yang tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Bukti kualitas dalam perusahaan jasa meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator “seperti apa jasa yang diberikan” (*preservice expectation*) dan “seperti apa jasa yang telah diterima” (*post-service evaluation*). Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik, penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan untuk memberikan jasa dan sebagainya.

1. Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Dalam rangka menyampaikan kualitas jasa, membantu pelanggan memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, sehingga kepuasan mereka tercipta lebih tinggi.

1. Mengembangkan Budaya Kualitas

Upaya untuk membentuk budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang saling terkait guna membentuk budaya kualitas, yaitu pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumberdaya manusia, standar kinerja, pengembangan karir, survey opini, perlakuan adil dan profit sharing.

1. Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Tapi sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang memerlukan otomatisasi. Perlu dihindari otomatisasi yang mencakup keseluruhan jasa.

1. Menindak lanjuti Jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan.

1. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan

1. Sosialisasi pajak

Menurut (Wahono, 2012) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto & Toly, 2013):

* 1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain tax goes to school atau tax goes to campus, klinik pajak, seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel

* 1. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan secara tidak langsung kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa talkshow TV dan talkshow radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, penulisan artikel pajak, dan komik pajak

1. E-Filing

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No 47/PJ/2008 pasal 1 e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Menurut (Pandiangan, 2007) mendefinisikan sistem e-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat.

Sistem e-filling merupakan sebuah sistem administrasi yang digunakan dalam menyampikan SPT secara elektronik. Sistem ini menjadi salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktur jenderal Pajak agar Wajib pajak dapat melaporkan SPT lebih cepat dan kapan saja (Agustiningsih & Isroah dalam I Putu Ardhian J H & Ketut, 2020).

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Sistem e-filling bertujuan untuk:

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek -praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN)
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem e-filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.
3. E-Filing mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin

Menurut Direktorat Jenderal Pajak terdapat tujuh keuntungan jika menggunakan fasilitas sistem e-filing yaitu :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).
8. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Rahman, 2010).

(Irianto, 2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

1. Sanksi perpajakan

Menurut (Mardiasmo, 2018), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Sedangkan menurut (Sutedi, 2011) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan undang-undang no 16 tahun 2009, perpajakan terdapat 3 (tiga) macam sanksi administrasi, yaitu :

* 1. Sanksi Denda administrasi, yaitu sanksi pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan perundangundangan perpajakan. Sanksi denda administrasi merupakan jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Sanksi denda dapat terjadi, disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

1. SPT tidak disampaikan atau lewat batas waktu penyampaian.
2. Pengusaha telah dikukuhkan sebagai PKP tetapi tidak membuat faktur pajak.
3. PKP tidak mengisi faktur pajak dengan lengkap atau melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitannya.
4. Pengungkapan ketidakbenaran atas kemauan sendiri setelah pemeriksaan tetapi sebelum penyelidikan.
   1. Sanksi administrasi berupa bunga, meliputi :
      1. Bunga Pembayaran, yaitu bunga karena melakukan pembayaran pajak tidak tepat pada waktunya, dan pembayaran dilakukan sendiri tanpa adanya surat tagihan STP, SKPKB dan SKPKBT. Sanksi bunga ini meliputi : bunga karena pembetulan SPT, bunga karena angsuran / penundaan pembayaran, bunga karena terlambat membayar, bunga karena ada selisih antara pajak sebenarnya terutang dan pajak sementara.
      2. Bunga Penagihan, yaitu bunga karena pembayaran pajak yang tidak dilakukan dalam batas waktu pembayaran dengan menggunakan surat tagihan berupa STP, SKPKB, atau SKPKBT
      3. Bunga Ketetapan, yaitu bunga yang dimasukan dalam surat ketetapan pajak tambahan pokok pajak. Bunga ketetapa dikenakan maksimum 24 (dua puluh empat) bulan.
   2. Sanksi Administrasi Kenaikan, yaitu sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi kenaikan ini dihitung berdasarkan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar.
5. **PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya adalah sebagai berikut: penelitian yang telah dilakukan oleh (Maman Suherman et al., 2015) dengan judul Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya, jumlah sampel 100. Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya. Kemudian penelitian oleh (L. H. Ali Al-Ttaffi & H. Abdul-Jabbar, 2016), yang berjudul *Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen.* Kuesioner dibagikan secara acak di antara pemilik-manajer UKM di setiap Kota untuk memastikan pemerataan peserta. Dari 500 kuesioner yang dibagikan, 330 (atau 66%) dikembalikan dan dianggap dapat digunakan untuk analisis data*.* Analisis menunjukkan bahwa ketidakpatuhan pajak di Yaman dapat dianggap tinggi di antara manajer pemilik UKM. Sebagai bagian dari studi yang lebih besar tentang determinan perilaku kepatuhan pajak penghasilan, makalah ini berfokus pada faktor kualitas layanan pajak yang dipersepsikan. Kualitas pelayanan pajak dipersepsikan masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa pemilik-pengelola UKM tampaknya tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari otoritas pajak. Analisis regresi sederhana menemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak.

Lalu penelitian oleh (Kilapong G. Ester, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kota Manado yang terdaftar pada KPP Pratama Manado. Sampel sebanyak 40 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Selanjutnya oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib Pajak orang pribadi usahawan di KPP Pratama Kota Bengkulu yang berjumlah 100 responden. Hasil analisis menyatakan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Penelitian oleh (Adriyanti Agustina Putri, 2018) yang berjudul Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran dan Sosialisasi Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pengguna e-filing di KPP Pratama Pekanbaru sebanyak 38.437 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sejumlah 100 responden. Hasil penelitian menyatakan penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta untuk sosialisasi pajak dapat memoderasi (memperkuat) hubungan penerapan efiling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu penelitian (M. Ardhy Erwanda et al., 2019) yang berjudul Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang). Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang. Hasil penelitian menyatakan penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang, Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang.

Selanjutnya penelitian oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020), yang berjudul Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 5.032 orang wajib pajak orang pribadi. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan e-filling, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian oleh (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020), yang berjudul Pengaruh Kemanfaatan E-Filing, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman. Populasi dalam penelitian ini wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kabupaten Kulon Progo dan Sleman dengan jumlah sample penelitian sebanyak 85 Wajib Pajak. Hasil penelitian menyatakan kemanfaatan e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian penelitian oleh (Gella Intan Adestya & Saman, 2020), yang berjudul Efektifitas Layanan E-Filing Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan yang berjumlah 108.241. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan e-filing di KPP Pratama Malang Selatan sudah sangat bagus, tingkat efektifitas penggunaan e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi belum efektif karena masih terdapat perbedaan yang cukup besar dengan penyampaian SPT Tahunan secara manual namun sudah mengalami peningkatan setiap tahunnya. Penelitian oleh (Devi Safitri & Sem Paulus Silalahi, 2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. Populasi adalah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang terdaftar berjumlah 4.664 orang. Sampel 100 responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ambon, dengan sampel sebanyak 75 orang responden. Hasil penelitian menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh (Hasian Purba et al., 2020), dengan judul *The Effect Of Implementing E-Filing Systems On Personal Tax Compliance With Internet Knowledge As Moderated Variables (Case Study On Personal Taxpayers At Kpp Pratama Jakarta Kramatjati*). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kramatjati. Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 2) Pengetahuan internet telah terbukti memoderasi hubungan antara penerapan sistem e-Filing dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Lalu penelitian oleh (Daniel Susuawu et al., 2020) yang berjudul *Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMEs? A New Perspective from Ghana.* Sampel dalam penelitian ini adalah UKM di Ghana. Hasil penelitianmenyatakan bahwa semua variabel kualitas pelayanan pajak (daya tanggap, reliabilitas, empati dan jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak UKM.

Kemudian penelitian oleh (Yuwita Ariessa Pravasanti & Desy Nur Pratiwi, 2020) dengan judul Increasing Taxpayer Compliance through The Quality of Fiskus Services with Risk Preference as a Moderating Variabel. Kuesioner populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah seluruh wajib pajak KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan otoritas pajak terhadap preferensi risiko. Ada pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu yang terakhir penelitian oleh (Rilla Gantino et al., 2021) dengan judul *Taxpayer Compliance Model Moderated by Socialization Taxation SMEs in Indonesia.* Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan UKM di Medan, Palembang, Jakarta dan Jayapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya pemahaman peraturan perpajakan dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Setelah dimoderasi dengan sosialisasi perpajakan, hanya pemahaman tentang peraturan perpajakan yang tidak berpengaruh signifikan, Adjusted R2 sebesar 0,69 setelah moderasi dan 0,76 sebelum moderasi.

1. **KERANGKA PEMIKIRAN**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19. Variabel-variabel tersebut diatas akan diuji pengaruh antara variabelnya, untuk mempermudah pemahaman dan memperjelas penelitian maka dapat digambarkan suatu kerangka penelitian teoritis sebagai berikut:

H1

Kualitas pelayanan

Sosialisasi Pajak

Penggunaan E-Filing

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran wajib pajak

Sanksi pajak

H2

H3

H4

H5

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

* + - 1. Hipotesis 1: (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020)
      2. Hipotesis 2: (Septian Bayu Kristanto, 2018)
      3. Hipotesis 3: (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020; M. Ardhy Erwanda et al., 2019)
      4. Hipotesis 4: (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018; Adriyanti Agustina Putri, 2018)
      5. Hipotesis 5: (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020; Rita J. D. Atarwaman, 2020)

1. **HIPOTESIS**

Berdasarkan kerangka teori diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Menurut (Kotler, 2007) kualitas adalah sifat keseluruhan produk atau pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhannya. Terdapat hasil perbedaan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian yang telah dilakukan oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Devi Safitri & Sem Paulus Silalahi, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian oleh (Kilapong G. Ester, 2017) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Peneliti sependapat dengan hasil penelitian (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sehingga hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

1. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Menurut (Sugeng Wahono, 2012) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Septian Bayu Kristanto, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi *prospective taxpayer*. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Penelitian menduga bahwa terkait berbagai penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten, peneliti sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septian Bayu Kristanto, 2018) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin tinggi tingkat sosialisasi pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sehingga hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

H2 : sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

1. Pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penelitian yang telah dilakukan oleh (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020) menyatakan bahwa e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (M. Ardhy Erwanda et al., 2019) yang menyatakan bahwa Penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Maman Suherman et al., 2015) yang menyatakan bahwa penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya.

Penelitian menduga bahwa terkait berbagai penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten, peneliti sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhamad Aditya Firdaus & Suryo Pratolo, 2020; M. Ardhy Erwanda et al., 2019) bahwa penerapan e-filling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

H3 : penggunaan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

1. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi (Rahayu, 2017). Penelitian yang telah dilakukan oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, didukung oleh (Adriyanti Agustina Putri, 2018) yang juga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian menduga bahwa terkait berbagai penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten, peneliti sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Stefani Siahaan & Halimatusyadiah, 2018; Adriyanti Agustina Putri, 2018) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Sehingga hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

H4: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

1. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Menurut (Mardiasmo, 2018) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti / ditaati / dipatuhi. Penelitian yang telah dilakukan oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Didukung oleh (Rita J. D. Atarwaman, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Esti Rizqiana Asfa I & Wahyu Meiranto, 2017) yang menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian menduga bahwa terkait berbagai penelitian diatas menunjukkan hasil yang tidak konsisten, peneliti sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (I Putu Ardhian Janu Mahendra & Ketut Budiartha, 2020); Rita J. D. Atarwaman, 2020) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Sehingga hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

H5: sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19

1. Pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H6 : kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, penggunaan e-filing, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di tengah Pandemic Covid-19.