

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Kajian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan melakukan adopsi pada variabel independen yang berbeda untuk bisa membuktikan penelitiannya dengan hasil yang saling menguatkan ataupun dengan hasil memperbaiki penelitian dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Madurano & Umaimah, 2023).

Penelitian selanjutnya yang bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi hubungan antara pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Adriyana & Lestari, 2022)

Penelitian terdahulu selanjutnya ini bermaksud untuk mengetahui dan menguji pengaruh sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Dengan hasil dari pengujian yang telah dilakukan pengaruh langsung menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dan tingkat pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis tidak langsung menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh sanksi perpajakan dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ningsih, 2024).

Penelitian terdahulu selanjutnya yang bertujuan untuk mengetahui dampak kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan kesimpulan dari penelitian ini adalah perpajakan dan tax amnesty berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kemungkinan kesadaran wajib pajak tidak termasuk pertimbangan dalam berupaya untuk dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Karnedi & Hidayatulloh, 2019).

Penelitian terdahulu yang selanjutnya dimana dalam penelitiannya bertujuan untuk menguji tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa berdasarkan permasalahan, tujuan, hasil analisis dan pembahasan

diperoleh hasil yang menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, kemudian untuk variabel pengetahuan perpajakan memiliki tingkat pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, terdapat variabel sanksi perpajakan yang menunjukkan tingkat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pada kesimpulan akhir penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik perpajakan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Anto et al., 2021).

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh sanksi perpajakan, tingkat pendapatan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel sanksi pajak, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Amran, 2018).

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori Atribusi**

Implikasi terhadap motivasi akademik secara signifikan dipengaruhi oleh teori atribusi, teori yang dikembangkan oleh Harold Kelley (1972) dibangun atas usulan dari Fritz Heider (1958). Menurut teori tersebut, setiap kali seseorang mengawasi perilaku orang lain, mereka berusaha untuk memastikan apakah perilaku tersebut merupakan hasil dari kekuatan internal atau eksternal. Perilaku yang dianggap dikendalikan oleh individu itu sendiri adalah perilaku yang disebabkan oleh keadaan internal. Seseorang dikatakan telah berperilaku dengan cara tertentu sebagai akibat dari pengaruh eksternal ketika mereka bertindak dengan cara yang dinilai telah dipaksakan oleh lingkungan atau keadaan (Madurano & Umainah, 2023).



Teori atribusi merupakan salah satu teori yang dapat menjelaskan mengenai apa yang menjadi determinan atas suatu peristiwa, dan jawaban dari alasan utama jika dihubungkan dengan penjelasan perilaku setiap individu (Romadhon & Diamastuti, 2020). Dalam konteks sosial, atribusi sendiri adalah upaya untuk memahami perilaku orang lain dan menarik kesimpulan tentang latar belakang seseorang yang menyebabkan perilaku tersebut terjadi atau dilakukan. Dengan kata lain, proses atribusi membantu kita memahami alasan perilaku terjadi dan bentuk mediator tentang reaksi terhadap dunia sosial.

## **2.2.2 Pajak**

### **2.2.2.1 Definisi Perpajakan**

Pajak berdasarkan Undang-Undang No.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang KUP No.28 Tahun 2007 sebagaimana telah diubah terakhir dalam Undang-Undang No.7 Tahun 2021 menjelaskan bahwa kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan hasil kembali secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut (Mardiasmo, 2011) Pajak merupakan kontribusi rakyat kepada kas negara yang berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum

Pajak berperan sebagai penerimaan bagi negara untuk dimanfaatkan dalam pembangunan infrastruktur yang menunjang kemajuan suatu negara serta sebagai sumber pemanfaatan dalam menyelesaikan berbagai persoalan ekonomi yang terjadi. Laju pertumbuhan ekonomi dapat menjadi faktor dalam peningkatan penerimaan pajak,

karena ketika ekonomi mengalami pertumbuhan, maka pendapatan masyarakat juga dapat dikatakan meningkat dan finansial masyarakat akan cukup untuk membayar pajak. Adapun upaya untuk menaikkan penerimaan dari pajak adalah dari jumlah pajak wajib yang dibayarkan, peningkatan jumlah wajib pajak dan pemanfaatan sumber pajak secara optimal melalui objek pajak (Herviana & Halimatusadiah, 2022).

#### **2.2.2.2 Fungsi Pajak**

Menurut (Resmi, 2019), fungsi pajak dibedakan menjadi dua yaitu fungsi budgetair dan fungsi regularend.

##### **1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)**

Pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. Sebagai sumber dana negara, pemerintah berusaha untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara. Upaya tersebut ditempuh melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui peraturan dari berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

##### **2. Fungsi Regularend (Pengatur)**

Fungsi pengatur dalam pajak artinya sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi serta untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Berikut beberapa contoh penerapan fungsi pengatur.

- a. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan saat transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang, semakin tinggi tarif pajaknya sehingga semakin mahal harga barang tersebut. Pengenaan pajak ini bertujuan untuk mengurangi gaya hidup mewah.

- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, bertujuan agar pihak yang berpenghasilan tinggi memberikan kontribusi yang tinggi dalam membayar pajak sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong untuk mengeksport produknya ke pasar dunia guna menambah devisa negara.

### **2.2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut (Sari & Rejeki, 2021) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga yaitu :

#### *1. Official Assessment System*

*Official Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang besarnya ditentukan oleh fiskus atau pejabat pajak. Dalam sistem ini, Wajib Pajak tidak turut andil dalam menghitung besaran pajak dan pajak terutang akan muncul setelah surat ketetapan pajak dikeluarkan. Pemerintah dalam sistem ini berwenang penuh untuk menentukan besaran pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Contoh *Official Assessment System* adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak yang ditetapkan Kepala Daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor.

#### *2. Self-Assessment System*

*Self-Assessment System* adalah sistem yang memberikan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk memproses pajaknya sendiri. Dalam sistem ini, Wajib Pajak juga ikut menghitung, melaporkan, dan membayar pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) milik pemerintah. Pemerintah dalam sistem ini bekerja untuk mengawasi Wajib Pajak dan tidak terlibat dalam proses pengurusan. Pemerintah juga tidak perlu mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP), kecuali Wajib Pajak terlambat melaporkan pajak, terlambat melunasi pajak terutang, atau ada pajak yang tidak dibayarkan Wajib Pajak. Karena Wajib Pajak memiliki kewenangan untuk menjumlah besaran pajak mereka



sendiri, Wajib Pajak biasanya akan melaporkan pajak sekecil mungkin, yang mana ini adalah konsekuensi dari Self-Assessment System.

### *3. Withholding Assessment System*

Apabila Self-Assessment System menentukan besaran pajak sendiri dan Official Assessment System mendapatkan besaran pajak dari fiskus, Withholding Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang besaran pajaknya didapatkan dari pihak ketiga. Artinya, jumlah pajak ditentukan bukan oleh Wajib Pajak atau Pejabat Pajak, melainkan pihak eksternal. Jenis-jenis pajak yang memakai sistem pemungutan pajak Withholding Assessment System adalah Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 4 Ayat 2 (PPh Final), dan PPN. Contoh Withholding Assessment System adalah pajak yang dipotongkan dari penghasilan pegawai, dihitung oleh bagian keuangan dari sebuah instansi.

#### **2.2.2.4 Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang – undang no 28 tahun 2007 tentang Undang - undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang baru, definisi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku (Kharisma & Pratiwi, 2020).

Wajib pajak adalah individu atau organisasi yang diwajibkan oleh undang-undang untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk wajib pajak dengan NPWP atau non NPWP yang terlibat dalam pembayaran, pumungutan, dan pemotongan pajak dengan wewenang dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Menurut (Ramadhanty & Zulaikha, 2020) ada

beberapa kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak orang pribadi seperti :

- 1) Wajib pajak orang pribadi wajib melakukan pendaftaran untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di kantor pajak apabila menerima atau menerima penghasilan yang lebih besar dari Angka Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- 2) Mengetahui jumlah pajak yang terutang sesuai dengan tarif yang tercantum dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh) Pasal 17, besaran pajak terutang atau Penghasilan Kena Pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri telah dihitung secara mandiri.
- 3) Pada saat melakukan pembayaran pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) harus melakukannya sesuai dengan jumlah pajak yang sudah dihitung.
- 4) Wajib pajak orang pribadi melaporkan penghasilan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang menggunakan sistem self assessment.

#### **2.2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan kata lain, wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat, memenuhi, dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Harjo, 2019).

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mengikuti peraturan perpajakan, mengisi formulir, menghitung dan membayar pajak dengan tepat waktu (Lestari et al., 2023). Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, seperti mendaftarkan diri, membayar pajak, dan melaporkan



pajaknya sesuai dengan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak memiliki peranan penting dalam pemungutan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dapat meningkatkan penerimaan negara dan dapat menunjang pembangunan negara.

#### **2.2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Peraturan perundang-undangan yang berlaku, menimbulkan adanya kesadaran wajib pajak dan meningkatkan nilai kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Menurut (Subarkah & Dewi, 2017) kesadaran pajak adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak merupakan bukti dari mengertinya arti pajak bagi individu wajib pajak itu sendiri. Dengan artian, pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayar oleh wajib pajak dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Wajib pajak yang memiliki kesadaran akan membayar pajaknya secara sukarela dan disiplin dalam hal ketepatan waktu membayar ataupun melaporkan SPT.

#### **2.2.2.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah jenis perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dianggap mampu mengubah perilaku, pola pikir, dan tata nilai aparat dan organisasi. Ini bertujuan untuk menjadikan Direktorat Jenderal

Perpajakan (DJP) menjadi institusi yang profesional dan memiliki citra baik di mata masyarakat, sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang telah diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak dan akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain yaitu struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan complaint center yang berfungsi untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga memanfaatkan kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh case management system dalam workflow system dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai jenis pelayanan berbasis e-system seperti e-SPT, e-Filing, e-Payment, Taxpayer's Account, e-Registration, dan e-Counseling. Melalui reformasi ini diharapkan mekanisme kontrol menjadi lebih efektif karena telah ditunjang oleh penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya. (Rahayu & Lingga, 2009).

#### **2.2.2.8 Tingkat Penghasilan**

Pemungutan pajak harus memperhatikan kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak, kemampuan membayar itu sendiri dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, oleh karena itu pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang. Pendapatan adalah segala penerimaan berupa uang atau barang dari pihak lain atau hasil industri berdasarkan jumlah dari harta yang berlaku pada saat itu

(Donofan & Afriyenti, 2021). Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak dipengaruhi oleh tingkat pendapatan. Oleh karena itu, pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu saat wajib pajak memiliki uang (Bhagaskara et al., 2023). Penghasilan di artikan sebagai sejumlah uang yang diperoleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari pekerjaan utama maupun sampingan.

#### **2.2.2.9 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari persepsi masyarakat dalam menikmati jasa yang ditawarkan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa pelayanan yang ditawarkan oleh aparat pajak (Ritonga et al., 2020). Sedangkan pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh (Andreansyah & Farina, 2022).



## **2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis**

### **1. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan upaya untuk mengembangkan sistem yang difokuskan pada administrasi perpajakan oleh instansi terkait dengan tujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara dikenal sebagai modernisasi sistem administrasi perpajakan. Tujuan dari program ini adalah untuk mengubah pemikiran dan perilaku aparat pajak serta nilai organisasi, sehingga Direktorat Jenderal Pajak dapat berkembang menjadi institusi profesional yang dihormati masyarakat (Andri & Sandra, 2017).

Berdasarkan teori atribusi perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, pada penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini ialah sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Hal yang paling mendasar dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah adanya paradigma perpajakan, yaitu dari semula berdasarkan jenis pajak sehingga terkesan ada oposisi menjadi berbasis fungsi, dan mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2022), (Sari & Rejeki, 2021), dan (Alvin, 2020) yang menunjukkan hasil bahwasanya modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **2. Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penghasilan merupakan hasil perolehan untuk pencarian suatu pekerjaan sehingga memperoleh penghasilan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan, dan dapat dijelaskan bahwa semakin besar pendapatan yang diterima semakin besar juga kepatuhan wajib pajak. (Amran, 2018) Penghasilan juga dapat didefinisikan sebagai jumlah uang atau nilai yang diperoleh seseorang dari usaha dan tenaga, barang tak bergerak, harta bergerak, hak atas pembayaran berkala, dan harta tambahan lainnya, kecuali jika wajib pajak menunjukkan sebaliknya.

Berdasarkan teori atribusi, menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Penghasilan Wajib Pajak ini termasuk dalam faktor internal karena pendapatan adalah tambahan dari kekayaan atau harta yang diperoleh di dalam atau di luar negara yang dipungut untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Penghasilan ini didefinisikan sebagai penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dari bekerja dan mendapatkan gaji setiap bulan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih, 2024), (Amran, 2018), dan (Beddu et al., 2021) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Tingkat Penghasilan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan dan sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya memiliki pengaruh langsung terhadap

kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Chau & Leung, 2019).

Dalam teori atribusi ini yang menjelaskan tindakan perilaku individu, pada dasarnya berusaha untuk memperhatikan tingkah laku individu lain yang ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan fiskus merupakan variabel yang merupakan faktor eksternal. Variabel ini menggambarkan persepsi Wajib pajak tentang seberapa jauh wajib pajak merasakan atau mempersepsikan kualitas pelayanan fiskus apakah sikapnya persuasif, jujur, tidak mempersulit, dan bagaimana fiskus dalam menegakkan aturan perpajakan, sertadapat memberikan solusi masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan fiskus. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Dharmawan & Nurdiawansyah, 2024), (Ramadhanty & Zulaikha, 2020), dan (Ahmad & Dasuki, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang sadar akan pembayaran pajak. Di Indonesia, tingkat kesadaran ini masih rendah karena wajib pajak beranggapan bahwa negara tidak memberikan kontribusi dari pajak yang dibayarkan. Akibatnya, kepatuhan wajib pajak menurun, yang mengakibatkan rasio penerimaan pajak menurun dan sumber pendapatan menjadi terbatas. Sejauh mana wajib pajak akan mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan tergantung pada kesadaran



dan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Tingkat kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak mereka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi menyatakan bahwa salah satu keputusan perilaku individu ditentukan oleh faktor internal (Perdana & Dwirandra, 2020). Dalam hal ini kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar. Wajib pajak perlu menyadari akan sesuatu yang sedang atau akan dilakukannya terhadap kepentingan perpajakan yang berpengaruh terhadap dirinya. Kesadaran wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan mengerti tentang perpajakan dari perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak dapat berdampak atas kepatuhan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah et al., 2022), (Amran, 2018), dan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **5. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah upaya pengembangan sistem yang difokuskan pada administrasi perpajakan oleh instansi terkait, dengan tujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di negara tersebut.

Dalam teori atribusi ini yang menjelaskan tindakan perilaku individu, pada dasarnya berusaha untuk memperhatikan tingkah laku individu lain yang ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam sistem self assessment, administrasi perpajakan

berperan aktif dalam pembinaan, pengawasan, dan penerapan sanksi terhadap penundaan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Fungsi pengawasan sangat penting karena jika tingkat kepatuhan Wajib Pajak rendah, sistem self assessment tidak akan berfungsi dengan baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hertati, 2021) dan (Madurano & Umaimah, 2023) menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>5</sub> : Modernisasi sistem administrasi perpajakan Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

#### **6. Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Pemungutan pajak harus mempertimbangkan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak, kemampuan membayar itu sendiri dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, oleh karena itu pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak memiliki uang. Pendapatan didefinisikan sebagai total uang yang diperoleh seseorang dari pekerjaan utama atau sampingan mereka dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan teori atribusi, menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Salah satu cara masyarakat membantu perkembangan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah dengan membayar pajak kepada negara. Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak tersebut dengan menyisihkan sebagian pendapatannya. Jika Wajib Pajak memiliki pendapatan yang cukup, bahkan lebih, maka Wajib Pajak selain mampu memenuhi kebutuhannya juga mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Amran, 2018) dan (Gukguk, 2021) menunjukkan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh

terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>6</sub> : Tingkat Penghasilan Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

**7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kemampuan pelayanan yang diberikan dan harapan dari pelayanan itu sendiri. Apabila kualitas pelayanan dianggap sama atau lebih tinggi dari harapan pelayanan itu sendiri, maka pelayanan tersebut dianggap mempunyai kualitas yang baik juga maksimal. Sebaliknya, keadaan sebaliknya berlaku.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus merupakan variabel yang merupakan faktor eksternal. Salah satu cara Dirjen Pajak memenuhi target penerimaan pajak adalah dengan mengoptimalkan pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus adalah strategi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku. Pelayanan fiskus merupakan proses memberikan pemahaman perpajakan serta memberikan dorongan agar wajib pajak memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Adriyana & Lestari, 2022) dan (Ramadhani<sup>1</sup> & Umaimah<sup>2</sup>, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>7</sub> : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Berpengaruh Kesadaran Wajib Pajak**



## **8. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Oleh Kesadaran Wajib Pajak**

Modernisasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan, agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Tujuan utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk membuat biaya administrasi sekecil mungkin per unit penerimaan pajak.

Dalam teori atribusi ini yang menjelaskan tindakan perilaku individu, pada dasarnya berusaha untuk memperhatikan tingkah laku individu lain yang ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Modernisasi administrasi perpajakan ini termasuk faktor eksternal sedangkan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internalnya yang dapat berdampak untuk memenuhi kewajiban dalam lingkup kepatuhan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Alvin, 2020) dan (Sari & Rejeki, 2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat memediasi pengaruh Modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>8</sub> : Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memediasi Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **9. Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Oleh Kesadaran Wajib Pajak**

Setiap wajib pajak memiliki tingkat pendapatan yang berbeda sesuai dengan usaha atau pekerjaan yang mereka lakukan. Tingkat pendapatan yang berbeda tentu akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dengan tingkat pendapatan yang tinggi cenderung patuh terhadap kewajiban

perpajakannya karena wajib pajak tidak memiliki pertimbangan khusus mengenai pendapatan yang tinggi. (Bhagaskara et al., 2023)

Dalam teori atribusi ini yang menjelaskan tindakan perilaku individu, pada dasarnya berusaha untuk memperhatikan tingkah laku individu lain yang ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Tingkat penghasilan ini termasuk faktor eksternal sedangkan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internalnya yang dapat berdampak untuk memenuhi kewajiban dalam lingkup kepatuhan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nisaak & Khasanah, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat memediasi pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>9</sub> : Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memediasi Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **10. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimediasi Oleh Kesadaran Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Pemoderasi, 2020). Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku.

Dalam teori atribusi ini yang menjelaskan tindakan perilaku individu, pada dasarnya berusaha untuk memperhatikan tingkah laku individu lain yang ditentukan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Kualitas Pelayanan Fiskus termasuk faktor eksternal sedangkan kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal. Kualitas pelayanan

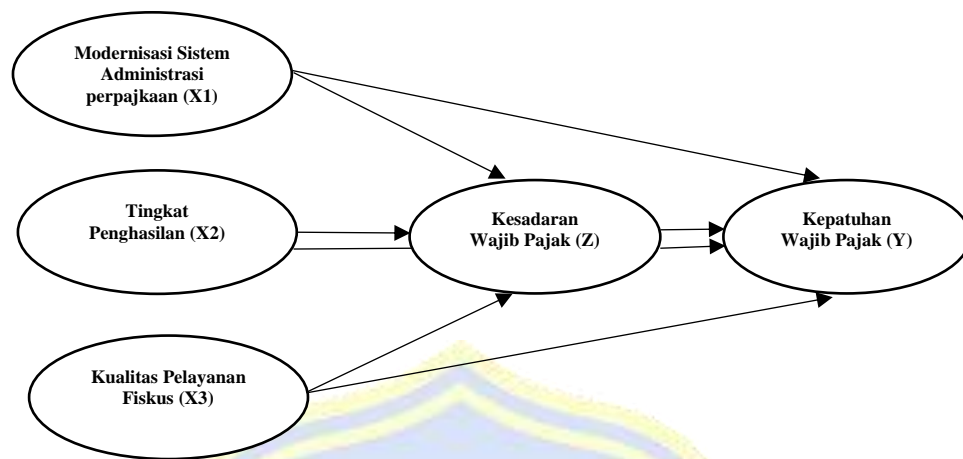
fiskus terhadap wajib pajak akan menimbulkan respon positif berupa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. . Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Adriyana & Lestari, 2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>10</sub> : Kesadaran Wajib Pajak Dapat Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.4 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah pengaruh logis antara landasan teori dengan kajian empiris. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara variabel independen, variabel dependent dan variabel mediasi. Dalam penelitian ini, penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel independent sedangkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependent dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Berdasarkan pengembangan hipotesis diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :





***Gambar 2.1 Kerangka Konseptual***

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat diketahui bahwa pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bukti empiris mengenai pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.