



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teoritis

2.1.1. Teori Perencanaan Perilaku (*Theory of Planned Behavior*)

2.1.1.1. Pengertian Teori Perencanaan Perilaku (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang diperbaharui oleh Ajzen (1991) yang menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subjektif dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan seseorang atau individu. *Theory of Planned Behavior* Menurut Tiraada (2013) perilaku wajib pajak tidak patuh sangat dipengaruhi oleh perasaan yang timbul karena adanya evaluasi atas keyakinan terhadap hasil yang diperoleh, sedangkan niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- a. *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. *Normative Beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut atau (*normative beliefs*) adalah kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Bisa disimpulkan (*normative beliefs*) adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.



c. *Control Beliefs* merupakan keyakinan keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku (*perceived power*).

Theory of Planned Behavior (TPB) relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajakan. Sosialisasi perpajakan yang efektif melalui media dan pelatihan yang sesuai dapat membentuk *behavioral beliefs* (keyakinan tentang manfaat perilaku), sehingga meningkatkan niat wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak. Selain itu, pelayanan fiskus yang responsif, transparan dan adil mendukung terbentuknya *normative beliefs* (keyakinan tentang harapan orang lain) karena norma sosial terkait kewajiban perpajakan lebih mudah dipahami jika pelayanan bebas hambatan. Penerapan *e-Filing* dengan kemudahan, efisiensi dan kecepatan, memperkuat *control beliefs* (keyakinan tentang faktor pendukung), membantu wajib pajak menghindari kerumitan administratif, memberikan kenyamanan dan meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Dikutip dari Karsam dkk. (2022) *Theory of Planned Behavior* (TPB) ini telah digunakan selama dua dekade masa lalu untuk meneliti tentang keinginan dan perilaku berbagi. Keyakinan terhadap hasil yang diperoleh dari perilakunya yang kemudian akan berdampak pada seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* merupakan faktor penting yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai warga negara. Ketika wajib pajak memahami pentingnya membayar pajak bagi negara, mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pajak, serta merasa nyaman dengan kemudahan sistem *e-Filing* dalam



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

melaporkan dan membayar pajak, hal tersebut akan mendorong munculnya niat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan baik.

2.1.2. Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), 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. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan utama negara.

Dikutip dari Sihombing & Sibagariang (2020) pajak adalah sebagai berikut:

1. Pembayaran pajak kepada negara sifatnya wajib baik bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.
2. Pemungutan pajak oleh negara sifatnya memaksa namun harus berdasarkan ketentuan perundang-undangan agar selaras dengan asas-asas pemungutan pajak yang baik.
3. Wajib pajak tidak akan merasakan secara langsung manfaat atas pajak yang dibayarkannya.
4. Pembayaran pajak merupakan perwujudan sikap gotong royong warga negara untuk bersama-sama membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional.



Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh setiap orang atau badan sesuai dengan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan langsung. Meskipun tidak ada manfaat langsung bagi pembayar pajak, kontribusi ini digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional, yang pada akhirnya bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

2.1.2.1. Fungsi Pajak

Dikutip dari Sihombing dan Sibagariang (2020) fungsi pajak terbagi menjadi empat yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*) Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*) Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri.
3. Fungsi *Stabilitas* Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat dan pemungutan pajak yang efektif.
4. Fungsi *Redistribusi* Pendapatan Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.



Pajak bukan sekedar kewajiban tetapi bentuk kontribusi nyata dalam pembangunan negara. Dengan membayar pajak, kita membiayai sektor penting seperti pendidikan, kesehatan dan infrastruktur untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak juga mencerminkan tanggung jawab dan solidaritas, memperkuat ekonomi dan memastikan akses pelayanan publik yang adil.

2.1.2.2. Jenis Pajak

Dikutip dari Sihombing dan Sibagariang (2020) ada beberapa jenis pajak yang dipungut pemerintah dari masyarakat atau wajib pajak, yang dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Jenis Pajak Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifat, pajak digolongkan menjadi 2 jenis yaitu pajak tidak langsung dan pajak langsung adalah sebagai berikut:

1. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan kepada wajib pajak hanya ketika mereka melakukan peristiwa atau tindakan tertentu. Oleh karena itu, pajak ini tidak dipungut secara rutin, melainkan hanya saat terjadi peristiwa atau tindakan yang memicu kewajiban untuk membayar pajak. Contohnya adalah pajak penjualan barang mewah, yang hanya dikenakan saat wajib pajak menjual barang mewah.

2. Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan secara berkala kepada wajib pajak berdasarkan surat ketetapan pajak yang dikeluarkan oleh kantor pajak. Surat ketetapan pajak tersebut mencantumkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh



wajib pajak. Contoh pajak langsung antara lain adalah pajak bumi dan bangunan (PBB) dan pajak penghasilan.

b. Jenis Pajak Berdasarkan Instansi Pemungut

Berdasarkan instansi pemungutnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis yaitu pajak daerah dan pajak negara adalah sebagai berikut:

1. Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan hanya berlaku untuk warga di wilayah tersebut, baik yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat II maupun tingkat I. Contohnya meliputi Pajak Hotel.

2. Pajak Negara (Pusat)

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui instansi terkait, seperti Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea Cukai dan kantor inspeksi pajak yang ada di seluruh Indonesia. Contohnya meliputi Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan, serta masih banyak lainnya.

c. Jenis Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan Objek dan Subjeknya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Pajak Objektif

Pajak Objektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan objeknya. Contohnya: Pajak Impor, Pajak Kendaraan Bermotor dan masih banyak lainnya.

2. Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan subjeknya. Contohnya: Pajak Kekayaan dan Pajak Penghasilan.



Pajak memiliki beragam jenis, namun semuanya memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk membiayai pembangunan dan kemajuan negara demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Pemahaman yang baik tentang jenis-jenis pajak dan manfaatnya dapat mendorong kesadaran masyarakat untuk berkontribusi secara aktif dalam pembangunan negara.

2.1.2.3. Wajib Pajak

Dikutip dari Sihombing & Sibagariang (2020) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang meliputi hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dikutip dari (Sihombing & Sibagariang, 2020) wajib pajak meliputi:

a. Wajib pajak orang pribadi

Orang Pribadi yang bertempat tinggal di indonesia atau berada di indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau yang dalam suatu tahun pajak berada di indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di indonesia.

b. Wajib pajak badan

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di indonesia, meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi yang sejenis, lembaga dan reksadana.



Wajib Pajak adalah pihak yang memiliki kewajiban perpajakan sesuai aturan yang berlaku. Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi dan badan. Orang pribadi adalah individu yang tinggal atau berniat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari. Sedangkan Wajib Pajak badan mencakup perusahaan, koperasi, yayasan, organisasi, hingga BUMN dan BUMD. Keduanya berperan dalam membayar atau memotong pajak sebagai kontribusi kepada negara

2.1.2.4. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

Dikutip dari Sihombing & Sibagariang (2020) Penghasilan Tidak Kena Pajak adalah pengurang penghasilan bruto yang diberikan kepada wajib pajak dalam negeri sebelum menghitung PPh Terutang yang tidak bersifat final. Berikut PTKP sesuai dengan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) No. 7 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

- a. Rp54.000.000,00 (lima puluh empat juta rupiah) untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- b. Rp4.500.000,00 (empat juta lima ratus ribu rupiah) tambahan untuk wajib pajak yang kawin.
- c. Rp54.000.000,00 (lima puluh empat juta rupiah) tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami.
- d. Rp4.500.000,00 (empat juta lima ratus ribu rupiah) tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya, paling banyak 3 (tiga) orang setiap keluarga.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri

PTKP adalah sejumlah penghasilan yang tidak dikenakan pajak dan berfungsi sebagai pengurang penghasilan bruto sebelum menghitung Pajak Penghasilan (PPH) terutang. Besaran PTKP berdasarkan UU HPP No. 7 Tahun 2021 meliputi Rp54.000.000,00 untuk Wajib Pajak orang pribadi, tambahan Rp4.500.000,00 bagi yang berstatus kawin, tambahan Rp54.000.000,00 untuk istri yang penghasilannya digabung, serta tambahan Rp4.500.000,00 untuk setiap tanggungan keluarga sedarah, semenda, atau anak angkat, maksimal tiga orang setiap keluarga.

2.1.2.5. Tarif Pajak

Dikutip dari Sihombing & Sibagariang (2020) tarif pajak adalah dasar pengenaan besarnya pajak yang harus dibayar subjek pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya. Tarif pajak pajak umumnya dinyatakan dengan persentase. Berikut tabel tarif pajak sesuai UU HPP No. 7 Tahun 2021-sekarang:

a. Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri sebagai berikut :

Tabel 2.1: Tarif Pajak PPH 21

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif pajak
Sampai dengan Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah)	5% (lima persen)
Di atas Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) sampai dengan Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah)	15% (lima belas Persen)
Di atas Rp250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah) sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)	25% (dua puluh lima persen)
Di atas Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan Rp5.000.000,00 (lima miliar rupiah)	30% (tiga puluh persen)
Di atas Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)	35% (tiga puluh lima persen)

b. Wajib pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap sebesar 22% (dua puluh dua persen).



Tarif pajak merupakan persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan. Besarnya tarif pajak disesuaikan dengan jumlah penghasilan kena pajak yang diperoleh. Semakin tinggi penghasilan, maka semakin besar tarif pajak yang dikenakan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dan pemerataan dalam sistem perpajakan. Tarif untuk wajib pajak orang pribadi bersifat progresif, sedangkan untuk badan dikenakan tarif tetap sebesar 22%.

2.1.2.6. Nomor Pokok Wajib Pajak

Dikutip dari Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 15/PJ/2018 pihak-pihak yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak, baik individu maupun badan, akan diberikan 15 digit yang dikenal dengan nama Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai alat untuk administrasi perpajakan yang berfungsi sebagai identitas atau tanda pengenal diri Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan. Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, Wajib Pajak harus mengisi formulir pendaftaran yang dapat diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak.

Selain mengisi formulir tersebut, bagi Wajib Pajak yang merupakan orang asing, mereka juga harus melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau paspor, serta surat pernyataan mengenai tempat tinggal atau domisili yang bermaterai dari yang bersangkutan (formulir ini dapat diperoleh di KPP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berfungsi sebagai alat administrasi perpajakan dan sebagai identitas atau tanda pengenal diri Wajib Pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan. Selain itu, NPWP juga dicantumkan dalam setiap dokumen



perpajakan dan digunakan untuk memastikan ketertiban dalam pembayaran pajak (Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 15/PJ/2018).

NPWP adalah identitas wajib pajak yang sangat penting. Dengan memiliki NPWP, Anda tidak hanya memenuhi kewajiban sebagai warga negara, tetapi juga berkontribusi dalam pembangunan negara. Secara hukum, memiliki NPWP adalah suatu keharusan bagi setiap individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dikutip dari Febrina dkk. (2024) Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menurut Lado dan Budiantara (2018) adalah kondisi di mana wajib pajak secara sukarela mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, melaporkan dan membayar pajak yang terutang, serta menyetorkan surat setoran pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan kepatuhan wajib pajak menurut Amalia (2016) adalah sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya, informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun khususnya bagi wajib pajak yang terdaftar aktif dan tercatat sebagai objek pajak dan subjek pajak.



Indikator-indikator dalam kepatuhan wajib pajak dikutip dari Rahayu dan Lingga (2009) sebagai berikut:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri

Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri kepada KPP maupun KP2KP yang sesuai dengan wilayah tempat tinggal. Kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang digunakan sebagai identitas wajib pajak.

2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang

Wajib melaporkan pajak yang terutang dan membayar pajak yang terutang kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan formulir Surat Setor Pajak (SSP).

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda serta dapat mengakibatkan sanksi administratif maupun tindakan penagihan oleh otoritas pajak.

4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

Wajib pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) kepada KPP atau KP2KP yang ada di wilayah terdekat wajib pajak dengan batas waktu penyampain SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan paling lambat 3 bulan untuk wajib pajak orang pribadi dan 4 bulan untuk wajib pajak badan setelah akhir tahun pajak, wajib pajak dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).



Kepatuhan pajak adalah tindakan sukarela dari wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Indikator kepatuhan pajak meliputi pendaftaran sebagai wajib pajak, perhitungan dan pembayaran pajak yang tepat waktu, pembayaran tunggakan pajak, serta penyampaian SPT secara lengkap dan tepat waktu. Kepatuhan pajak yang tinggi sangat penting bagi negara, karena dapat meningkatkan penerimaan negara dan mendukung pembangunan nasional.

2.1.4. Sosialisasi Perpajakan

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor_ SE-98_PJ_2011 dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dikutip dari Wati dan Litdia (2023) Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menyampaikan informasi dan pengetahuan mengenai perpajakan kepada masyarakat, terutama wajib pajak. Tujuannya adalah agar wajib pajak memahami berbagai aspek perpajakan, mulai dari peraturan yang berlaku hingga prosedur perpajakan yang benar, serta memahami sanksi yang diterapkan jika kewajiban untuk membayar pajak tidak dipenuhi. Sosialisasi perpajakan menurut Purba (2016) adalah pengetahuan masyarakat umum mengenai pajak berasal dari upaya pemerintah



yang terus menerus memberikan edukasi tentang perpajakan, sehingga masyarakat lebih memahami manfaat dari pajak yang mereka bayar.

Bisa dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan edukasi kepada masyarakat terutama wajib pajak mengenai segala hal yang berkaitan dengan pajak. Sosialisasi perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan serta membayar pajak yang terutang.

Dikutip dari Herryanto dan Toly (2013) Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dibagi menjadi dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung:

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Early Tax Education*, *Tax Goes To school/ Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ *Tax Gathering*, kelas pajak/ klinik pajak, seminar/ diskusi/ ceramah dan *workshop* dan masih banyak lagi.

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah Kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung dengan wajib pajak. Contoh Kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio/ televisi, penyebaran buku/



booklet/ leaflet perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan menjadi dua yaitu media elektronik dan media cetak.

Sosialisasi perpajakan penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi langsung melibatkan interaksi tatap muka dengan Wajib Pajak, sementara sosialisasi tidak langsung menggunakan media elektronik dan cetak. Kedua metode ini bertujuan menjangkau masyarakat luas untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi dalam sistem perpajakan nasional.

Berdasarkan pada yang dimaksud oleh Direktorat Jenderal Pajak ada lima indikator dalam sosialisasi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Penyuluhan

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak melalui berbagai media, termasuk penyuluhan langsung di daerah berpotensi pajak tinggi yang membutuhkan informasi lengkap.

2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi Dirjen Pajak adalah komunikasi dua arah antara petugas pajak dan masyarakat, khususnya wajib pajak, yang diharapkan dapat memberikan penjelasan lebih baik mengenai perpajakan di Indonesia.

3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampain informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

4. Pemasangan *billboard*



Pemasangan *billboard* dan spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuan perpajakan dengan baik.

5. WebSite Dirjen Pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak melalui berbagai cara. Mulai dari penyuluhan langsung, diskusi terbuka, hingga pemanfaatan teknologi informasi. Tujuannya jelas yaitu agar masyarakat memahami aturan pajak, termotivasi untuk patuh dan akhirnya berkontribusi dalam pembangunan negara. Dengan informasi yang mudah diakses dan akurat, diharapkan masyarakat dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik.

2.1.5. Pelayanan Fiskus

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang”, Sejalan dengan Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik sekarang menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Memaknai



Bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memberikan pelayanan, membantu mengurus, serta menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006). Pelayanan fiskus adalah layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak untuk membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak termasuk dalam kategori pelayanan publik karena dilakukan oleh lembaga pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pelaksanaan undang-undang, tanpa mengutamakan keuntungan atau laba. Kualitas pelayanan fiskus mencerminkan upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Kualitas ini dapat diukur dengan membandingkan persepsi wajib pajak tentang layanan yang diterima dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (Karsam dkk., 2022).

Dikutip dari Parasuraman et al. (1985) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan *instrument Service Quality (ServQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality (ServQual)* yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), Berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, alat komunikasi, serta elemen lain yang ada di dalamnya, termasuk desain, kebersihan, kenyamanan, suasana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dan keamanan tempat yang dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

2. Keandalan (*Reliability*) Yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat, konsisten dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga membangun kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap menyelesaikan kebutuhan mereka.
4. Keyakinan (*Assurance*) Merujuk pada kemampuan karyawan memberikan pelayanan ramah, sopan dan profesional, menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konsumen. Hal ini mencakup pengetahuan produk atau layanan serta keterampilan berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.
5. Empati (*Empathy*) Merujuk pada perhatian yang diberikan oleh karyawan secara individual kepada setiap konsumen, di mana mereka berusaha memahami dan mengenali kebutuhan serta harapan pelanggan secara mendalam, serta memberikan solusi yang tepat, sehingga dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal, efektif dan memuaskan.

Pelayanan fiskus merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pajak. Kualitas pelayanan fiskus dapat dinilai dari berbagai aspek, seperti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan ramah, serta kesesuaian



fasilitas dan infrastruktur yang disediakan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara.

2.1.6. Penerapan *e-Filing*

Di dalam era modern saat ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Melakukan Beberapa inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui *e-Filing*. *e-Filing* adalah suatu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). *e-Filing* dibuat untuk memudahkan wajib pajak saat ingin melakukan pembuatan dan pelaporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah. Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian yang panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan. Layanan *e-Filing* ini bisa diakses melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Dikutip dari Mendra (2017) Penggunaan sistem *e-Filing* adalah proses yang memanfaatkan teknologi untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*, sesuai dengan peraturan perpajakan dan batas waktu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan *e-Filing* memungkinkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara daring kapan saja sesuai keinginan mereka. *e-Filing* menurut Purnaningsih dan Noviari (2019) merupakan inovasi terbaru yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, yang bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka, sehingga dapat



meningkatkan penerimaan negara. Sistem ini dirancang dengan baik untuk membantu Wajib Pajak individu dalam menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan dengan lebih mudah.

Dikutip dari Lubis (2019) ada lima indikator dalam penerapan *e-Filing* adalah sebagai berikut:

1. Penyampaian SPT lebih cepat

Dengan adanya sistem online dan real-time, wajib pajak lebih mudah dalam melaporkan kewajibannya ke kantor pajak karena sistemnya bisa dilakukan saat wajib pajak mau melaporkan SPT dengan cepat, akurat dan efisien, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Biaya pelaporan lebih murah

Biaya pelaporan lebih murah Yaitu dengan adanya sistem *online* maka biaya pelaporan lebih murah karena dapat dilaporkan dimanapun dan kapanpun dengan hanya mengakses biaya internet.

3. Membantu lebih mudah

Membantu lebih mudah Yaitu dengan adanya sistem *online* maka wajib pajak akan dipermudah dalam pelaporan surat pemberitahuan miliknya karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja wajib pajak ingin.

4. Data yang disampaikan lebih lengkap

Data yang disampaikan lebih lengkap Yaitu dengan adanya sistem *online* maka wajib pajak akan melaporkan data yang disampaikan akan lebih lengkap sesuai dengan peraturan administrasi yang diperlukan.

5. Lebih ramah lingkungan



Lebih ramah lingkungan Yaitu dengan ada sistem *online* maka akan menghapuskan sistem manual berupa kertas kerja atau *paperless* tentunya hal ini akan mengurangi penggunaan kertas.

e-Filing telah menjadi solusi inovatif untuk menyederhanakan proses pelaporan SPT. Dengan sistem online yang *user-friendly*, wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, *e-Filing* juga memberikan manfaat bagi pemerintah, seperti peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, pengurangan biaya operasional dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, *e-Filing* merupakan langkah maju dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul dan Identitas Penelitian	Variabel Penelitian dan Alat Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Corina et al. (2023)	Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> , <i>Self Assessment System</i> dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal IAKP E-ISSN 2723-0309 DOI : https://doi.org/10.35314/iakp.v4i1.3258 .	(x_1) Penerapan <i>e-Filing</i> , (x_2) <i>Self Assessment System</i> , (x_3) Sosialisasi Perpajakan (y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian: (1) Penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) <i>Self Assessment System</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.	Suarni dan Marlina (2019)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Padang Satu Jurnal INA-Rxiv DOI : https://doi.org/https://doi.org/10.31227/osf.io/re9pc	(x ₁)Sosialisasi Perpajakan, (x ₂)Kualitas Pelayanan Pajak, (x ₃)Tarif Pajak (y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Analisis regresi linier berganda	Hasil Penelitian: (1)sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2)Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3)Tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul dan Identitas Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
3.	Karsam et al. (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal ECONOMINA E-ISSN 2963-1181 DOI: http://dx.doi.org/10.55681/economina.v1i3.10	(x ₁)Kesadaran Wajib Pajak (x ₂)Pengetahuan Perpajakan (x ₃)Pelayanan Fiskus (x ₄)Penerapan <i>e-Filing</i> (y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Analisis regresi linier berganda	Hasil Penelitian: (1)Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. (2)Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3)Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4)Penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

4.	Safitri dan Silalahi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi Jurnal Akuntansi dan Pajak E-ISSN 2579-3055 DOI: https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688	(x_1)Kualitas Pelayanan Fiskus, (x_2)Pemahaman Peraturan Perpajakan (x_3)Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> , (y)Kepatuhan Wajib Pajak, (z)Sosialisasi Perpajakan Analisis regresi linier berganda	Hasil Penelitian: (1)Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2)Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (3)Penerapan <i>e-Filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul dan Identitas Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Tambunan (2021)	Pelayanan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis E-ISSN 2623-2650 DOI: https://doi.org/10.30596/jrab.v21i1.6531	(x_1) Pelayanan Perpajakan (x_2)Sosialisasi Perpajakan (y)Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil Penelitian: (1)Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2)Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

6.	Gaol dan Sarumaha (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Jurnal Riset Akuntansi E-ISSN 2715-8136 DOI : https://doi.org/https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762	(x_1)Kesadaran Wajib Pajak, (x_2)Pelayanan Fiskus, (x_3)Penyuluhan Wajib Pajak, (x_4)Pemeriksaan Pajak (x_5)Sanksi Pajak (z)Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Analisis regresi linier berganda	Hasil Penelitian: (1)Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2)Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (3)Penyuluhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4)Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (5)Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul dan Indentitas Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Fadhilah & Afiqoh, (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Penerapan <i>e-Filing</i> dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal Riset Akuntansi E-ISSN 2775-2267 DOI : https://10.32815/ristansi.v3i1.1002	(x_1) Kesadaran Wajib Pajak (x_2) Sosialisasi Pajak (x_3) Penerapan <i>e-Filing</i> (x_4) Sanksi Pajak	Hasil Penelitian 1.Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2.Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 3.Penerapan <i>e-Filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 4.Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

				wajib pajak orang pribadi
8.	Ainul & Susanti (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan Sistem <i>e-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Jurnal Pendidikan Ekonomi E-ISSN 2548-7175 DOI : https://10.19184/jpe.v15i1.18004	(x_1) Pengetahuan Perpajakan (x_2) Sosialisasi Perpajakan (x_3) Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	Hasil Penelitian 1. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2. Sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 3. Penerapan sistem <i>e-Filing</i> secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul dan Identitas Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9.	Savitri & Musfialdy, (2016)	<i>The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable</i> Jurnal Procedia Social and Behavioral Sciences E-ISSN 682-687 DOI : https://10.1016/j.sbspro.2016.05.051	(x_1) <i>The Effect of Taxpayer Awareness</i> (x_2) <i>Tax Socialization</i> (x_3) <i>Tax Penalties</i> (x_4) <i>Compliance Cost</i> (y) <i>Taxpayer Compliance with</i> (z) <i>Service Quality as Mediating Variable</i>	Hasil Penelitian: (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pajak. (2) Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Biaya
10.	Scholz & Lubell, (1998)	<i>Adaptive Political Attitudes: Duty, Trust, and Fear as Monitors of Tax Policy</i> Jurnal American Journal of Political Science E-ISSN 903-920 DOI : https://10.2307/2991734	(x_1) <i>Duty</i> (x_2) <i>Trust</i> (x_3) <i>Fear as Monitors</i>	Hasil Penelitian Bukti yang disajikan disini menegaskan bahwa sikap kepatuhan secara akurat memantau perubahan hukum dengan cara yang disarankan oleh heuristik kepatuhan. Kewajiban ketakutan dan kepercayaan memberikan respons positif bagi wajib pajak yang memperoleh keuntungan dari perubahan <i>Theory of reasoned action</i> dan negatif bagi mereka yang membayar lebih banyak karena <i>Theory of reasoned action</i> .

Sumber: Hasil Kajian penulis, 2025

2.3. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* terhadap



tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Tembilahan. Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut prinsip *self-assessment*, tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak menjadi faktor kunci dalam menentukan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Pajak sendiri merupakan pilar utama dalam struktur perekonomian nasional, di mana kontribusinya mencapai lebih dari 70% terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi yang terarah, pemberian layanan yang profesional oleh fiskus, serta pemanfaatan teknologi seperti *e-Filing* yang memberikan kemudahan, efisiensi dan aksesibilitas dalam pelaporan kewajiban perpajakan.

Dalam teori *Theory of Planned Behavior* dijelaskan bahwa perilaku individu, termasuk kepatuhan perpajakan, tidak hanya dipengaruhi oleh niat dari motivasi internal, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali individu, seperti pengetahuan, lingkungan, serta ketersediaan sarana. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan kemudahan akses *e-Filing* dipandang sebagai faktor eksternal yang berkontribusi dalam membentuk dan memperkuat niat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai strategi, salah satunya melalui sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah kegiatan yang dilakukan Direktorat



Jenderal Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat, khususnya wajib pajak, terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan (Suarni & Marlina, 2019). Wati dan Litdia (2023) Sosialisasi perpajakan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menyampaikan informasi dan pengetahuan mengenai perpajakan kepada masyarakat, terutama wajib pajak. Dengan memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya, variabel lain yang turut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang (Gaol & Sarumaha, 2022). Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk membantu mereka dalam memenuhi tanggung jawabnya. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Tambunan, 2021). Kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik, adil, jujur dan kooperatif, sehingga menumbuhkan kepercayaan wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, penerapan teknologi informasi seperti *e-Filing* juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-Filing* merupakan pelaporan dan penyampaian pemberitahuan



perpanjangan SPT Tahunan secara online dan real time (Karsam dkk., 2022). Penerapan *e-Filing* merupakan inovasi terbaru yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka dimanapun wajib pajak berada, sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara (Purnaningsih & Noviari, 2019). Dengan adanya *e-Filing* diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan adanya sistem ini wajib pajak akan dapat menghemat waktu, biaya, serta dapat melaporkan SPT kapanpun dan dimanapun wajib pajak berada.

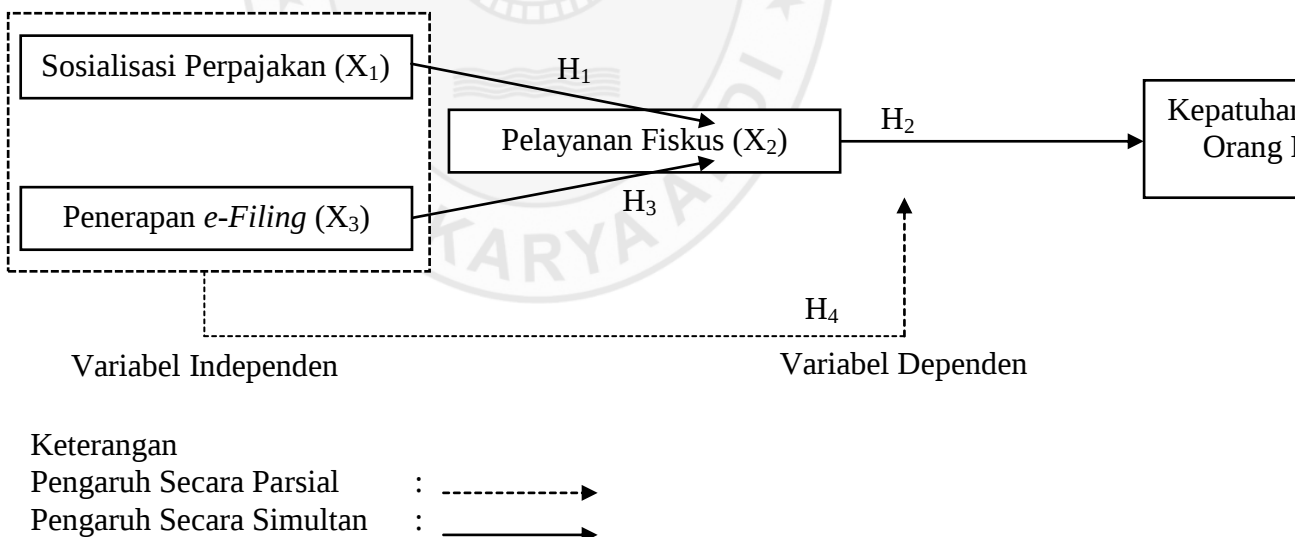
Dengan memperhatikan ketiga variabel tersebut, maka penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Febrina dkk., 2024). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai undang-undang perpajakan (Suarni & Marlina, 2019). Dalam hal ini wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi yang intensif meningkatkan pemahaman wajib

pajak tentang kewajiban perpajakan mereka, sementara pelayanan fiskus yang adil dan transparan membangun rasa percaya dan keyakinan wajib pajak untuk patuh serta penerapan *e-Filing* yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelaporan surat pemberitahuan dapat mengurangi hambatan administratif.

Ketiga faktor ini bekerja saling mendukung, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan adanya dukungan yang kuat, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Hal ini akan memberikan kontribusi positif yang besar terhadap perekonomian negara, mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran





2.4. Hipotesis

Hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, namun masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2018).

Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Tembilahan
- H₂: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KP2KP Tembilahan
- H₃: Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KP2KP Tembilahan
- H₄: Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KP2KP Tembilahan