

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang dimana menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh yaitu suka menurut perintah, taat kepada aturan, dan disiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Teori kepatuhan yang telah diteliti khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu. Menurut Rynandi (2020), teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan.

Terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normative berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi (Pratama, dkk., 2019). Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normative melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

2.1.2. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap

penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Sedangkan menurut (Gunanto, 2016), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis et. al, (1986) yaitu :

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
2. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

Dari 5 konstruk tersebut persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* akan membantu dalam penyerahan SPT, pembayaran pajak, dan mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, pembayaran pajak dan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *E-Filing* dan *E-Billing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, pembayaran pajak dan mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2.1.3. Konsep Dasar Perpajakan

2.1.3.1. Definisi Pajak

Definisi pajak dapat dilihat dari berbagai sumber diantaranya adalah Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) dan para ahli.

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah suatu 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.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara menurut undang-undang berlaku yang bersifat dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut S. I. Djajadiningrat, pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian dari penghasilan ke kas negara yang disebabkan suatu kejadian atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, namun bukan sebagai hukuman.

Sedangkan definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldmann, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan yang terutang kepada, tanpa adanya kontraprestasi, dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan berikut ini (Resmi, 2017):

1. Pajak dipungut sesuai undang-undang yang berlaku serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak pengambilan keuntungan individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara.
4. Pajak digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah, apabila terdapat surplus akan digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.3.2. Fungsi Pajak

a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber keuangan utama penerimaan kas negara yang berguna untuk membiayai pengeluaran pembangunan atau pengeluaran rutin.

b. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Selain dua fungsi pajak di atas yang dikemukakan oleh Siti Resmi dalam bukunya, Menurut Rahman (2010, 21-22), terdapat dua fungsi pajak lain yaitu:

c. Fungsi Stabilitas

Pajak berfungsi untuk melakukan kebijakan dan mengendalikan hal berhubungan dengan stabilitas harga sehingga saat terjadi inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak berfungsi untuk membiayai semua kepentingan umum dan pembangunan sehingga dapat membangun kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Dari empat fungsi pajak tersebut, fungsi *budgetair* dan *regularend* merupakan fungsi umum atau utama yang selama ini diterapkan. Sedangkan fungsi stabilitas dan redistribusi pendapatan merupakan perluasan dari dua fungsi utama yang selama ini diketahui oleh masyarakat umum, yang berguna sebagai stabilisator yang menstabilkan keadaan perekonomian suatu negara dan pendistribusian, maksudnya adalah pajak yang diterima tersebut bisa digunakan untuk pemerataan bagi kesejahteraan rakyat.

2.1.3.3. Jenis Pajak

Menurut buku (Resmi, 2017), jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga pengelompokan antara lain: menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Langsung, pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
- b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak ketiga.

2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak.
- b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, yang membuat timbulnya kewajiban membayar pajak.

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk membiayai kepentingan negara.
- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat provinsi atau daerah tingkat kabupaten/kota untuk membiayai kebutuhan daerah masing-masing.

2.1.3.4. *Tata Cara Pemungutan Pajak*

Dalam pemungutan pajak terdiri atas tiga tata cara pemungutan pajak, berikut penjelasannya:

1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak terdiri dari tiga cara stelsel, yaitu sebagai berikut:

- a. Stelsel Nyata (Riil), pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang sesungguhnya terjadi sehingga pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui. Kelebihan stelsel nyata/riil adalah pajak yang dikenakan lebih akurat dan realitis. Namun kekurangannya

adalah pajak yang baru dapat dikenakan pada akhir periode setelah mengetahui penghasilan riil.

- b. Stelsel Anggapan (Fiktif), pengenaan pajak didasarkan pada sebuah anggapan yang diatur oleh undang-undang dan besarnya pajak pada tahun berjalan sudah dapat diketahui pada awal tahun yang bersangkutan. Kelebihan menggunakan stelsel anggapan adalah pajak dapat dibayarkan selama tahun berjalan tanpa harus menunggu sampai akhir suatu tahun, tetapi kekurangannya adalah pajak yang dibayarkan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya yang akan menyebabkan penentuan pajak menjadi tidak akurat.
- c. Stelsel Campuran, pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Diawal tahun besarnya pajak dihitung dari suatu anggapan dan diakhir tahun besarnya pajak dihitung dari keadaan sebenarnya. Jika besarnya pajak sesungguhnya lebih besar dari pada menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus membayar kekurangannya, sebaliknya jika lebih kecil maka kelebihannya dapat diminta kembali atau dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain.

2. Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

- a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal), negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.
- b. Asas Sumber, negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan, pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara karena perlakuan perpajakan antara Warga Negara Indonesia(WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) berbeda.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak ada beberapa sistem pemungutan, antara lain:

- a. *Official Assessment System*, memberikan wewenang kepada aparaturnya perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap

tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

- b. *Self Assessment System*, memberikan wewenang kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- c. *With Holding System*, memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Untuk penunjukan pihak ketiga dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya.

2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1. Definisi Wajib Pajak

Definisi Wajib Pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan menurut Budiarto, Wajib Pajak adalah seseorang atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan harus melakukan kewajiban perpajakan.

Berikut kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, antara lain (Resmi, 2017):

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya termasuk tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan dia diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, jika telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya termasuk tempat tinggal atau tempat kerja Pengusaha dan tempat kegiatan dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang

rupiah, serta menyampaikan dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

4. Menyampaikan Surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang yang melakukan kegiatan atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
8. Kewajiban dalam hal diperiksa, antara lain:
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi kenyataan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan tahap yang diperoleh, kegiatan, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
 - c. memberikan surat keterangan lain yang sesuai dengan harga.

Sedangkan hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, antara lain (Resmi, 2017):

1. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
2. Mengajukan surat setuju dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pernyataan tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak.

4. Membetulkan Surat pemberitahuan yang telah menyampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
5. Mengajukan permohonan pembayaran pajak.
6. Mengajukan persetujuan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu:
 - a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar;
 - b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan;
 - c. Surat Ketetapan Pajak Nihil;
 - d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; atau
 - e. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan-peraturan-undangan perpajakan.
7. Mengajukan permohonan banding ke badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
8. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan-undangan perpajakan.
9. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas pajak yang datang pelunasan kekurangan pembayaran pajak hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan Penghasilan sebelum Tahun Pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No. 28 Tahun 2007.

2.1.4.2. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2000 dalam buku Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Rahman (2010, 32) adalah sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan, kewajiban perpajakan dengan mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan, serta menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan sesuai peraturan yang berlaku tanpa ada tindakan pemaksaan.

2.1.4.3. Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kepatuhan wajib pajak terdapat dua macam kepatuhan, antara lain:

1. Kepatuhan Formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

2.1.4.4. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/KMK.03/2012 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak jika memenuhi beberapa syarat berikut, antara lain (Lado & Budiantara, 2018) :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
3. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga

tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

2.1.4.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk melihat kepatuhan seorang wajib pajak dan memenuhi kewajiban perpajakan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

1. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak bersifat efektif.
2. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan dan waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak yang termasuk dalam pengaruh moralitas.
4. Perilaku Wajib Pajak yang bertanggung jawab dalam kepatuhan membayar pajak.
5. Kualitas pemeriksaan pajak dilakukan sesuai prosedur sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.
6. Kualitas penegakan hukum perpajakan dengan memberi tindakan sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan.
7. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara yang didukung oleh instansi pajak yang efektif, pegawai pajak yang profesional dan prosedur perpajakan yang baik.

2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran memiliki arti dimana seseorang tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku yang berhubungan dengan faktor-faktor ketentuan yang harus diketahui, diakui, dihargai, dimengerti dan ditaati (Adinda, dkk., 2021). Tentunya seorang wajib pajak harus menjalankan setiap peraturan yang berkaitan tentang perpajakan dengan benar dan sukarela (Tarigan, 2021). Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah iktikad baik seseorang untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan dengan kesungguhan hati nurani yang tulus, ikhlas, serta keinginan untuk dapat memenuhi kewajiban membayar pajaknya sebagai seorang wajib pajak dan ikut merasa bertanggung jawab dalam membiayai pembangunan negara.

Kesadaran adalah salah satu unsur penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, saat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Adinda (2021), dalam pembayaran pajak terdapat tiga bentuk kesadaran, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal tersebut, Wajib Pajak ingin membayarkan pajaknya karena merasa tidak ingin dirugikan dari pemungutan pajak yang telah dilakukan.
2. Kesadaran dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan suatu negara. Wajib Pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan nasional negara.
3. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena dalam membayar pajak telah disadari bahwa Wajib Pajak telah memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila (Muliari & Setiawan, 2011):

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.6. Digitalisasi Layanan Pajak

Menurut Yusuf & Saputra (2018), digitalisasi layanan pajak online adalah sistem elektronik yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berupa aplikasi atau website untuk melakukan transaksi elektronik secara langsung antara Wajib Pajak dan DJP. Di masa pandemi COVID-19, layanan pajak berbasis online memberikan masyarakat atau Wajib Pajak kemudahan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak karena mengantisipasi penyebaran virus dengan mengurangi kerumunan masyarakat dan tetap menjaga jarak. Hal tersebut juga tentunya dapat meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat karena layanan yang mudah diakses yang diberikan pemerintah. Beberapa sistem layanan pajak online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui laman atau aplikasi yaitu *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration*. Berikut penjelasannya, antara lain:

2.1.6.1. E-Filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP), dengan tujuan untuk mencapai transparansi dan menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Sistem *e-filing* diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta diatur pada Nomor PER-

39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara online melalui yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/20.

Menurut Gita (2010), *e-filing* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik untuk Orang Pribadi atau Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak, diharapkan penerapan sistem *e-filing* dapat mempercepat dan memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, serta tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengirim data SPT. Dengan adanya kemudahan dan lebih sederhananya penggunaan sistem *e-filing* dalam administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sistem *e-filing* juga memberi manfaat kepada Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Proses dan tata cara penyampaian SPT Tahunan menggunakan sistem *e-filing* yaitu sebagai berikut (Lado & Budiantara, 2018):

1. Mengajukan permohonan *Elektronik Filling Identification Number* (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan EFIN hanya dapat dilakukan DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.

- b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
- c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
- d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Ada beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP dalam penerapan sistem *e-filing*, antara lain (Lado & Budiantara, 2018):

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir 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 Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

2.1.6.2. *E-Billing*

E-Billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014, serta pasal 1 ayat 5 membahas tentang *e-billing* sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing

atau suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *id-billing* sebagai identifikasi pembayaran pajaknya. Wajib Pajak yang melakukan pembayaran/penyetoran pajak dengan sistem *e-billing* berlaku untuk seluruh jenis pajak kecuali pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayaran oleh biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, serta pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Untuk melakukan pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* terdapat tiga tahapan cara yang harus dilalui yaitu registrasi akun *e-billing* pajak, membuat kode *billing*, dan yang terakhir melakukan pembayaran dengan kode *billing* yang telah dibuat. Berikut penjelasannya:

1. Registrasi Akun *E-Billing* Pajak

- a. Buka situs *Biling System* melalui internet <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan User ID dan *Personal Identification Number* (PIN).
- b. Masukkan data berupa NPWP, alamat e-mail yang valid untuk konfirmasi, dan User ID yang diinginkan.
- c. Akan menerima konfirmasi aktivasi melalui e-mail yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada e-mail tersebut akan tertera PIN dan User ID yang telah didaftarkan beserta link aktivasi.
- d. Klik link aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual.

2. Membuat Kode *Billing*

1. Akses situs *Billing System* dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
2. Masukkan User ID dan PIN untuk melakukan login.
3. *Field* NPWP, nama, alamat dan kota akan secara otomatis terisi dengan data dan tidak bisa diubah.
4. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
 - Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada *drop-down box*.

- Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, *field* jenis setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silakan pilih jenis setoran yang tersedia pada *drop-down box*.
 - Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak hak akan tanah dan/atau penagihan bangunan dan kegiatan membangun sendiri.
 - Pilih masa pajak dengan memilih dua bulan yang tersedia pada *drop-down box*. Pastikan anda telah memilih kedua box, misalnya januari s.d. januari.
 - Tahun pajak,
 - Nilai rupiah pembayaran, dan
 - Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada), kemudian simpan.
5. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “Terbitkan Kode *Billing*” untuk menerbitkan kode *Billing*.
 6. Setelah sistem menerbitkan kode *Billing*, dapat mencetaknya sebagai referensi pembayaran di loket bank, ATM, maupun melalui internet banking. Pencetakan kode *billing* untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu “*View Data*”.
3. Melakukan Pembayaran dengan Kode *Billing*
 Pembayaran dengan kode *Billing* dapat dilakukan dengan melalui loket bank atau Kantor Pos, ATM, dan *internet banking*.
 1. Cara Pembayaran melalui loket bank/Kantor Pos
 - a. Tunjukkan kode *Billing* dan serahkan kepada petugas loket teller bank/pos.
 - b. Setelah menginput kode *Billing* dan meneria uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran dengan yang dimaksud.
 - c. Teller akan memproses transaksi dan akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.
 2. Cara Pembayaran melalui ATM (contoh menggunakan ATM Mandiri)
 - a. Pilih Menu “Bayar/Beli”.
 - b. Setelah itu Menu “Lainnya”.

- c. Pilih “*Multi Payment*”, masukkan kode 10035 pada perusahaan atau institusi (merupakan kode Direktorat Jenderal Pajak).
- d. Masukkan kode *ID-Billing* pajak yang telah dibuat sebelumnya melalui SSE Pajak.
- e. Jika data yang dimasukkan benar dilayar akan otomatis ditampilkan: Jenis Pajak, Jenis Setoran, Nomor NPWP, Nama Wajib Pajak, dan Jumlah Pembayaran. Pastikan dengan teliti data yang ditampilkan adalah benar sesuai dengan data *e-Billing* yang telah anda buat sebelumnya.
- f. Simpanlah struk atau bukti pembayaran tersebut, dimana merupakan Bukti Penerimaan Negara dan sebagai data untuk pelaporan pajak.

3. Cara Pembayaran *Internet Banking*

- a. Login ke akun *Internet Banking*, masukkan *user ID* dan Password.
- b. Pilih Menu “Pembayaran”.
- c. Pilih Menu “Pajak”.
- d. Pilih rekening yang digunakan untuk membayar pajak.
- e. Pilih “Jenis Pajak” : 10035 Pajak.
- f. Masukkan kode *ID-Billing*
- g. Tandai atau centang pada daftar tagihan pajak dan klik “Lanjutkan”.
- h. Setelah itu akan tampil data informasi *Billing* Pajak, periksalah dengan teliti apakah data tersebut sudah benar, jika yakin masukkan PIN yang telah di *generate* oleh Token ke *Field* yang telah tersedia, klik tombol “Kirim”.
- i. Apabila telah selesai melakukan transaksi tersebut akan muncul bukti validasi, simpan atau cetak bukti tersebut sebagai Bukti Penerimaan Negara yang dibutuhkan pada saat pelaporan. Terdapat tambahan fitur di sistem Surat Setoran Elektronik (SSE).

Dengan menerapkan sistem *e-billing* dalam pembayaran pajak, Wajib Pajak akan mendapatkan keuntungan sebagai berikut:

1. Lebih mudah karena transaksi pembayaran pajak dapat melalui *internet banking* atau ATM yang mudah ditemui, tidak perlu mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran, dan tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke bank

atau Kantor Pos, hanya perlu membawa catatan kode *e-billing* untuk ditunjukkan ke teller atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *internet banking*.

2. Lebih cepat karena transaksi pembayaran pajak tidak membutuhkan waktu lama hanya hitungan menit, jika melakukan pembayaran di teller bank/kantor pos hanya perlu menunjukkan kode *billing* yang memudahkan teller mendapatkan data pembayaran yang telah diinput sebelumnya.
3. Lebih akurat karena kesalahan *entry* data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi, serta sistem akan membimbing dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai transaksi perpajakan sehingga kesalahan data pembayaran dapat dihindari.

2.1.6.3. *E-Registration*

Menurut Pandiangan (2005:34) *e-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak". Sejak tahun 2005, sistem *e-registration* mulai efektif digunakan, yang bersamaan dengan terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-173/PJ/2004 pada tanggal 7 Desember 2004 tentang cara pendaftaran dan penghapusan nomor pajak wajib pajak serta pengukuhan dan pencabutan pengusaha kena pajak kemudian diperbaharui dengan peraturan direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-registration*

E-registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib

Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk Formulir Pendaftaran *e-registration*. Menurut Aini dalam Pratami (2017) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung self assessment system, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut.

Untuk melakukan pendaftaran orang pribadi melalui *e-registration* ada beberapa hal yang harus dipersiapkan yaitu:

1. Koneksi internet yang stabil
2. Email yang valid dan digunakan terus menerus
3. Siapkan persyaratan yang telah discan untuk pendaftaran ini
4. NPWP suami. Khusus untuk pendaftaran wanita yang telah menikah wajib memasukkan NPWP suami.

Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-registration* adalah sistem online pajak yang digunakan untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak yang langsung terhubung dengan sistem di pelayanan pajak. Indikator dari *e-registration* adalah :

- Keputusan Direktur Jenderal Pajak
- Direktur Jenderal Pajak melakukan sosialisasi
- Kemudahan menggunakan sistem *e-registration*
- Layanan untuk mendaftarkan diri
- Memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien
- Memahami manfaat, tujuan dan prosedur
- Sudah menggunakan *e-registration*

2.1.7. Kebijakan Insentif Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2013), kebijakan insentif pajak adalah salah satu teknik yang ditawarkan pemerintah Indonesia untuk investor untuk menolong mereka mengerjakan investasi di tanah mereka. Pemberian insentif perpajakan ini diinginkan dapat dominan positif untuk peningkatan investasi serta *multiplier effect* perekonomian. Sedangkan menurut Dewi, dkk. (2020), insentif

pajak ialah suatu penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu. Dalam insentif Pajak umumnya terdiri empat macam bentuk yaitu (Suandy Erly, 2006 dalam jurnal Dewi, dkk., 2020):

1. Pengecualian dari pengenaan pajak, memberikan hak kepada Wajib Pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Bentuk insentif ini yang paling banyak digunakan.
2. Pengurangan dasar pengenaan pajak, biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak.
3. Pengurangan tarif pajak, yang berasal dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur pemerintah. Bentuk insentif ini paling sering ditemui dalam pajak penghasilan.
4. Penangguhan pajak, insentif ini diberikan kepada Wajib Pajak sehingga pembayar pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

Namun selama pandemi COVID-19 pada tahun 2020 sampai saat ini, pemerintah memberikan insentif berupa pengurangan tarif pajak yaitu Pajak Penghasilan Badan dan insentif pajak Penghasilan Pasal 21 yang ditanggung oleh pemerintah selama masa pajak April 2020 sampai masa pajak September 2020. Pemberian ini diberikan di tengah pandemi wabah corona yang semakin mengkhawatirkan sektor perekonomian, dan sangat penting bagi sektor pajak di Indonesia. Tujuannya untuk memulihkan penerimaan pajak dan supaya seluruh wajib pajak tidak menunggak atau menghindari pajak.

2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu berguna untuk menunjang landasan teori dan pengembangan hipotesis yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan acuan dari peneliti terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Pelita Tarigan (2021)	Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus pada KPP Tigaraksa	Kesadaran Wajib Pajak dan pengetahuan perpajakan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Krisma Adhi Triogi, dkk (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara	Kesadaran Wajib Pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Adinda Fitria, dkk (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi COVID-19)	Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Martha Rianty & Riza Syahputera (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Laura & Akhadi Iman (2021)	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan WPOP di Wilayah Jakarta Barat	Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
Dara Ayu Nianty & Nur Hidayah (2020)	Determinan Sistem <i>E-Tax</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Utara	<i>E-registration, e-billing, e-SPT</i> dan <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Makassar Utara.
Megezz Yizhart Duwiri, dkk (2020)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang	Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap WPOP, sedangkan kesadaran masyarakat tidak berpengaruh terhadap WPOP.

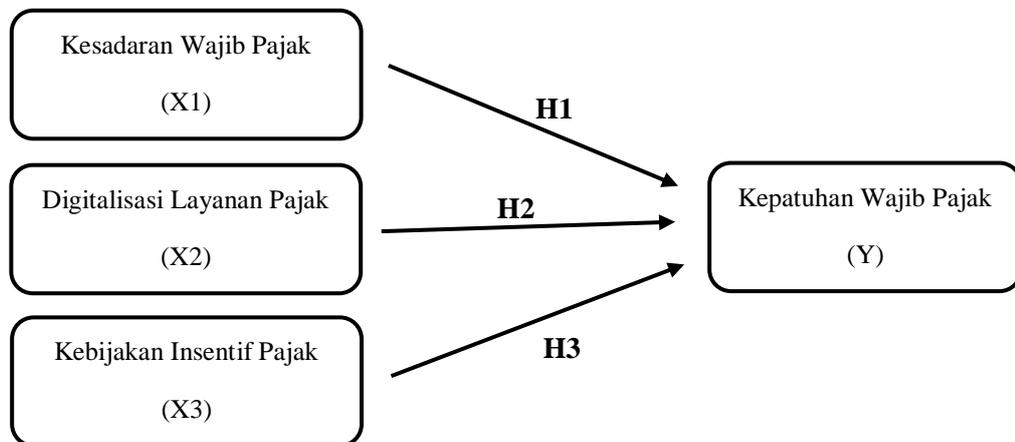
	Memiliki UMKM Di Kota Jayapura	
Khatleen Ernita & Paul E. S. (2021)	Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung)	Penggunaan <i>E-Tax</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Kadek Novi Dwi Cahyani, dkk (2021)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak	Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Pelayanan fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.
Neng Asiah, dkk (2020)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan <i>e-billing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan <i>e-filing</i> dan <i>e-</i>

		<i>billing</i> berpengaruh secara simulta terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Dian Sulistyorini Wulandari (2021)	Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Penerapan <i>e-filing</i> dan <i>e-faktur</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan <i>e-billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Ega Dewi Sartika,dkk (2021)	Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Selama Pandemi Covid 19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Sulawesi Selatan	Pemberian insentif pajak kendaraan bermotor selama pandemi COVID-19 mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
Hamsi Abdulhamid Jawa, dkk (2021)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pemilik UMKM Di Kabupaten Malang)	Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Insentif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pemilik UMKM di Kabupaten Malang.
Nazzira Rasya Fazriputri, dkk (2021)	Pengaruh Sosialisasi dan Pemahaman Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan	Sosialisasi insentif pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan

	Wajib Pajak Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> (Studi Pada Pemilik UMKM Di Kota Bekasi)	Wajib Pajak, Pemahaman insentif pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
Dhuratun Nuskha (2021)	Pengaruh Pemberian Insentif Pajak di Tengah Pandemi Corona Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Studi Kasus Pada KPP Malang Utara)	Insentif perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).
Dewi Syanti, dkk (2020)	Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19	Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.3. Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti membuat kerangka pemikiran tentang gambaran masalah yang akan diteliti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian

2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian yang berbentuk kalimat pertanyaan. Jawaban atau dugaan dalam hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan pada fakta-fakta dan bukti-bukti empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Berikut adalah hipotesis yang dapat dikembangkan dalam melakukan penelitian ini:

2.4.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Disaat kondisi pandemi COVID-19 yang tak kunjung berakhir sampai sekarang ini, pemerintah sangat mengharapkan adanya kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri seiring dengan diterapkannya Self Assessment System yang ditunjukkan untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya sendiri secara penuh. Dari hal

tersebut, kesadaran Wajib Pajak akan meningkat dan memberikan pengaruh kepada peningkatan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Pelinta Tarigan (2021), Triogi, dkk. (2021), Fitria, dkk. (2021), serta Rianty & Syahputepa (2020) menunjukkan hasil adanya pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun, Laura & Akhadi (2021) menunjukkan hasil penelitian bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama yaitu:

H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.

2.4.2. Pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Di zaman sekarang ini, teknologi menjadi semakin maju dan canggih dimana membuat banyaknya informasi yang akan didapatkan termasuk digitalisasi layanan pajak. Seperti sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu Wajib Pajak lebih mudah dalam pelaporan SPT, pendaftaran NPWP, serta pembayaran pajak mereka ke kas negara yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak dan memudahkan seorang Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya. Apalagi di masa pandemi saat ini, untuk menghindari kerumunan dan mengantisipasi penyebaran virus.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nianty & Hidayah, 2020), (Duwiri, dkk., 2020), (Ernita & Sudjiman, 2021), serta (Cahyani, dkk., 2021) menunjukkan hasil adanya pengaruh Digitalisasi Layanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun Asiah, dkk. (2020) dan (Wulandari, 2021) menunjukkan hasil penelitian bahwa Digitalisasi Layanan Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama yaitu:

H2: Digitalisasi Layanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.

2.4.3. Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Alasan pemberian insentif pajak oleh pemerintah diberikan di tengah pandemi wabah corona saat ini, karena sektor perekonomian semakin mengkhawatirkan dan sangat penting bagi sektor pajak di Indonesia. Tujuannya untuk memulihkan penerimaan pajak dan supaya seluruh wajib pajak tidak menunggak atau menghindari pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sartika, dkk. (2021); Jawa, dkk. (2021); Fazriputri, dkk. (2021) dan Nuskha, dkk. (2021) menunjukkan hasil adanya pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun Dewi, dkk. (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa kebijakan insentif pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama yaitu:

H3: Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di masa pandemi COVID-19.