

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Agun *et al.*, 2022) Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Secara umum Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatur aspek-aspek kepatuhan perpajakan sebagai berikut:

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang
- c. Kepatuhan dalam melunasi tunggakan pajak
- d. Kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan (Pratama, 2024)

2. Jenis Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat 2 (dua) jenis kepatuhan pajak yaitu:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan norma perpajakan

yang berlaku. Contoh dari kepatuhan formal adalah wajib pajak mendaftar, membayar, dan melaporkan pajak terutangnya melalui SPT.

- b. Pemenuhan materil adalah suatu perilaku dimana wajib pajak secara substantif memenuhi ketentuan materil perpajakan, yaitu sesuai dengan jiwa dan undang-undang perpajakannya. Contoh dari pemenuhan materil adalah wajib pajak memenuhi syarat materil dengan mengisi SPT Tahunan secara lengkap, benar, dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian SPT Tahunan tersebut disampaikan kepada Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu berakhir (Sani *et al.*, 2022).

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Sulistyowati *et al.*, 2023), terdapat empat faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak, yaitu tingkat pemahaman dan kemauan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Semakin tinggi kesadaran, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak akan patuh.
2. Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan, yaitu sejauh mana wajib pajak mengetahui dan memahami aturan-aturan yang berlaku, termasuk prosedur pelaporan dan pembayaran pajak.
3. Sanksi Perpajakan, yaitu hukuman administratif maupun pidana yang diberlakukan terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan. Sanksi ini berperan sebagai pengendali agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran.

4. Kualitas Pelayanan Fiskus, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik, ramah, dan informatif akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Agun, 2022) Indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari 5 poin, yaitu:

a. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak

Menggambarkan kesadaran wajib pajak untuk secara aktif mendaftarkan diri ke kantor pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

b. Menghitung pajak terutang dengan benar

Menunjukkan kemampuan dan kemauan wajib pajak dalam menghitung besarnya pajak yang harus dibayar secara tepat sesuai aturan yang berlaku.

c. Membayar pajak tepat waktu

Menggambarkan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak sebelum batas waktu yang telah ditentukan.

d. Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai waktu

Menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT Tahunan secara lengkap dan benar sebelum jatuh tempo.

e. Mematuhi ketentuan formal dan material perpajakan

Menunjukkan perilaku wajib pajak dalam menaati seluruh prosedur dan aturan perpajakan, baik dari sisi administratif (formal) maupun isi atau substansi laporan dan pembayaran (material).

5. Teori Kepatuhan Pajak

Teori Perilaku Terencana atau *Theory of Planned Behavior (TPB)* dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat untuk melakukan perilaku tersebut. Dengan kata lain, semakin positif sikap seseorang terhadap suatu tindakan, semakin besar pengaruh sosial yang mendukung, serta semakin tinggi keyakinan individu bahwa ia mampu melakukannya, maka semakin kuat pula niat untuk melaksanakan perilaku tersebut, yang pada akhirnya memengaruhi tindakan nyata individu. Niat berperilaku dipengaruhi oleh tiga komponen utama:

1. Sikap terhadap perilaku (*Attitude toward the Behavior*)
 - a. Merupakan evaluasi individu terhadap suatu perilaku, apakah dianggap positif atau negatif.
 - b. Dalam konteks perpajakan, sikap ini dapat berupa pandangan wajib pajak bahwa membayar dan melaporkan pajak melalui e-filing adalah hal yang bermanfaat, efisien, dan membantu mengurangi kerumitan administrasi.
2. Norma subjektif (*Subjective Norms*)
 - a. Yaitu tekanan sosial atau pengaruh dari orang-orang di sekitar individu untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.
 - b. Dalam perpajakan, norma subjektif dapat berupa dorongan dari lingkungan kerja, keluarga, rekan, maupun petugas pajak yang menekankan pentingnya kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.
3. Kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*)

- a. Yaitu sejauh mana seseorang merasa mampu atau memiliki kendali untuk melakukan suatu perilaku.
- b. Misalnya, jika wajib pajak merasa bahwa penggunaan *e-filing* mudah diakses, ada dukungan pelayanan dari fiskus, dan mereka memiliki keterampilan digital yang cukup, maka kontrol perilaku yang dirasakan menjadi tinggi, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk patuh.

Ketiga faktor ini (sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan) akan membentuk niat untuk berperilaku, yang pada akhirnya akan menentukan apakah perilaku tersebut dilakukan atau tidak.

B. Sistem *E-filing*

1. Definisi Sistem *E-filing*

E-filing adalah proses penyampaian SPT dengan online, dikerjakan dengan cara daring dan *real time* membutuhkan koneksi di laman DJP (www.djponline.pajak.go.id) ataupun agen fasilitas program *Application Service Provider* (ASP). Awal mula dimunculkan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Peraturan PER 39/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi dengan Memerlukan Formulir 1770 S atau 1770 SS pada laman website DJP (Rosali *et al.*, 2024).

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

- 1) Mengajukan Permohonan *Eletronik Filing Identification Number* (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna

e-filing. Pengajuan permohonan EFIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.

- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui email 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 mengisikan 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) (Qalbi *et al.*, 2020).

2. Jenis-Jenis Sistem *E-filing*

Sistem ini memiliki beberapa jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak, antara lain:

- 1) *e-filing* SPT Tahunan Orang Pribadi, yaitu sistem pelaporan elektronik untuk wajib pajak orang pribadi, baik yang berstatus sebagai pegawai tetap maupun pekerja bebas. Jenis formulir yang digunakan antara lain 1770 SS, 1770 S, dan 1770.
- 2) *e-filing* SPT Tahunan Badan, yaitu sistem pelaporan untuk wajib pajak badan (seperti PT, CV, atau yayasan) yang menggunakan formulir SPT 1771 dan memerlukan pengunggahan file CSV serta dokumen pendukung.
- 3) *e-filing* SPT Masa, yaitu pelaporan SPT untuk jenis pajak bulanan seperti PPh Pasal 21, PPN, dan PPh Final. Jenis ini umumnya menggunakan aplikasi tambahan seperti e-SPT atau e-Bupot.
- 4) *e-filing* melalui *Application Service Provider* (ASP), yaitu pelaporan pajak melalui aplikasi penyedia jasa yang telah bekerja sama dengan DJP, seperti OnlinePajak atau Pajakku. Sistem ini banyak digunakan oleh perusahaan berskala besar yang membutuhkan pelaporan terintegrasi.
- 5) *e-filing* melalui Portal DJP Online, yaitu pelaporan pajak langsung oleh wajib pajak melalui situs resmi DJP tanpa perlu menggunakan aplikasi tambahan (Indriana *et al.*, 2023)

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Lutfiyanti *et al.*, 2020), terdapat tiga faktor signifikan yang memengaruhi keputusan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*, yaitu:

1) Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Wajib pajak cenderung akan menggunakan sistem *e-filing* apabila sistem tersebut dianggap mudah untuk dioperasikan, baik dari sisi akses, antarmuka, maupun proses pengisian data.

2) Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Sistem *e-filing* dinilai bermanfaat apabila dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pelaporan pajak secara cepat, efisien, dan mengurangi risiko kesalahan manual.

3) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem *e-filing*, termasuk pelayanan, keandalan sistem, dan kemudahan dalam memperoleh bantuan teknis, turut memengaruhi minat untuk menggunakan sistem ini secara berkelanjutan.

4. Indikator Penerapan Sistem *e-filing*

Menurut (Riksfardini *et al.*, 2023), kelima indikator tersebut adalah:

1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Yaitu sejauh mana sistem *e-filing* dianggap lebih unggul dibandingkan sistem manual, baik dari segi efisiensi waktu, kemudahan akses, maupun kepraktisan dalam pelaporan pajak.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Merujuk pada tingkat kesesuaian sistem *e-filing* dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan wajib pajak. Semakin sesuai, maka semakin tinggi kemungkinan sistem ini diterima dan digunakan secara luas.

3) Tingkat Kerumitan (*Complexity*)

Menggambarkan sejauh mana *e-filing* dianggap mudah atau sulit digunakan oleh wajib pajak. Semakin rendah tingkat kerumitan, maka semakin tinggi kemungkinan adopsi teknologi tersebut.

4) Kemungkinan untuk Dicoba (*Trialability*)

Yaitu peluang yang dimiliki wajib pajak untuk mencoba penggunaan sistem *e-filing* sebelum digunakan secara rutin atau wajib, yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pengguna.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Yaitu sejauh mana hasil dan manfaat penggunaan *e-filing* dapat dilihat atau dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti bukti pelaporan yang terekam otomatis atau pengurangan antrean di kantor pajak.

5. Teori TAM

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang banyak digunakan untuk mengkaji penelitian mengenai penerimaan suatu teknologi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh (Davis, 1989) menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

- a) *Perceived Usefulness*, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya; dan
- b) *Perceived Ease of Use*, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan dan dioperasikan

C. Kualitas Pelayanan Perpajakan

1. Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan menurut KBBI dapat diartikan sebagai tingkat mutu atau kadar baik buruknya suatu proses atau cara dalam memberikan layanan kepada orang lain. Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti seberapa efektif, efisien, dan memuaskannya layanan yang diberikan.

Menurut (Siwi, 2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Menurut Sapriadi (Sari *et al.*, 2024), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

2. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut (Wijayanto, 2018), layanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus di kantor pajak dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis utama:

- 1) Pelayanan Penyuluhan dan Informasi Pajak Jenis layanan ini mencakup kegiatan edukatif berupa penyuluhan perpajakan, sosialisasi peraturan terbaru, serta penyediaan informasi yang relevan baik secara langsung di kantor pajak maupun melalui media digital.
- 2) Pelayanan Administrasi SPT dan Pembayaran Pajak Pelayanan ini berhubungan langsung dengan proses administratif seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan Masa, serta penerimaan pembayaran pajak baik secara manual maupun elektronik.
- 3) Pelayanan Konsultasi Pajak Dalam praktiknya, kantor pajak juga memberikan layanan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak yang menghadapi kendala dalam pengisian SPT, memahami peraturan pajak, maupun terkait hak dan kewajiban yang harus dijalankan.
- 4) Pelayanan Penanganan Keberatan dan Banding Jika wajib pajak merasa tidak puas atau dirugikan atas hasil pemeriksaan atau ketetapan pajak yang diterima, mereka berhak mengajukan keberatan atau banding.
- 5) Pelayanan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Pelayanan ini bersifat pengawasan terhadap pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak melalui audit atau pemeriksaan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpajakan

Terdapat tiga faktor utama sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem elektronik perseorangan pengelolaan pajak, seperti keandalan dan kestabilan aplikasi e-Bupot Unifikasi dalam memfasilitasi pelaporan SPT PPh Masa.
- 2) Kualitas pelayanan fiskus, yang meliputi kecepatan respons, komunikasi efektif, serta layanan profesional dari petugas pajak saat memberikan bantuan.
- 3) Persepsi kemudahan penggunaan, yaitu sejauh mana sistem dirasakan mudah dipahami dan digunakan oleh wajib pajak badan (Septianingsih *et al.*, 2024)

4. Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan

Adapun lima indikator penilaian kualitas pelayanan fiskus yang digunakan adalah:

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai janji;
- 2) Ketanggapan, yaitu kesigapan petugas dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak;
- 3) Jaminan, yaitu kompetensi dan profesionalisme petugas yang menciptakan rasa aman bagi wajib pajak;
- 4) Empati, yaitu perhatian personal dan pemahaman terhadap keadaan wajib pajak;

- 5) Bukti fisik, yaitu kualitas fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang terlihat (Aishy *et al.*, 2024)

5. Teori Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan secara teoritis mengacu pada konsep umum *Service Quality* (Servqual) yang dikembangkan oleh (Zeithaml, 1990). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Dalam konteks perpajakan, pelanggan atau pengguna layanan adalah wajib pajak, sedangkan penyedia layanan adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau unit pelayanan pajak lainnya.

Servqual dijelaskan sebagai model yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang dikenal dengan *akronim Rater*:

- a. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- b. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.
- c. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- d. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kedulian individual yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

D. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan antara Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian (Ismail, 2018) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin mudah dan efisien sistem pelaporan pajak yang digunakan, semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penggunaan *e-filing* membantu wajib pajak dalam proses pelaporan yang lebih cepat, praktis, dan minim kesalahan.

Selain itu, sosialisasi berperan penting dalam memperkuat pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan. Sosialisasi yang dilakukan secara optimal dapat meningkatkan pemahaman dan kesiapan wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, kurangnya sosialisasi dapat membuat wajib pajak merasa bingung atau enggan memanfaatkan layanan *e-filing*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sosialisasi dan edukasi mengenai *e-filing* sangat penting untuk membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap sistem digital perpajakan, serta mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut penelitian (Mufida, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, baik dari segi kecepatan, ketepatan informasi, maupun sikap ramah, semakin besar

kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan yang tinggi membentuk kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, termasuk pelatihan bagi petugas dan penyediaan fasilitas yang memadai, sangat penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan pajak yang responsif, profesional, dan mendorong kepatuhan yang berkelanjutan.

3. Hubungan Antara Penerapan Sistem *e-filing* dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh (Suryani *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik sistem pelaporan pajak secara elektronik dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak yang memahami dan memanfaatkan *e-filing* cenderung merasa terbantu dalam proses pelaporan yang cepat dan efisien. Di sisi lain, pelayanan pajak yang informatif, ramah, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak. Sebaliknya, sistem yang kurang optimal dan pelayanan yang tidak memuaskan dapat menurunkan tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, penguatan layanan digital dan peningkatan kualitas

pelayanan publik sangat penting dilakukan untuk menciptakan persepsi positif dan mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis Data	Hasil Penelitian
Fadhila Ulya Mufida (2020)	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> , kualitas pelayanan perpajakan dan pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Barat	Metode Kuesioner/Angket	Penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan Pemahaman Internet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena terdapat wajib pajak yang belum mengetahui internet dan cara pengoperasionalnya
I Putu Ardhian Janu Mahendra dan Ketut Budiartha (2020)	Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan WPOP	Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda	Penerapan <i>e-filing</i> , kualitas layanan, kesadaran pajak, dan penegakan sanksi secara bersama-sama secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Jaka Maulana dan Marismiati (2021)	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	metode penelitian kuantitatif dengan kategori penelitian yang bersifat eksperimental, dimana penelitian eksperimental adalah	Penerapan sistem <i>e-filing</i> memiliki <i>pengaruh positif</i> dan <i>signifikan</i> terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan Politeknik Pos Indonesia.

		penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu terhadap yang lain dalam kondisi yang terkendali	
Neneng Suryani, Rahmi Qadri, Evi Noviat, Meidi Arissay Romoy (2024)	Pengaruh Penerapan <i>e-filing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Pancoran Tahun 2020-2022	Penelitian ini merupakan jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan meneliti populasi atau sampel tertentu.	Penelitian ini menegaskan bahwa baik teknologi pajak (<i>e-filing</i>) maupun kualitas layanan di KPP Pratama Jakarta Pancoran secara simultan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama periode 2020-2022. Penerapan keduanya secara konsisten sangat dibutuhkan demi efektivitas administrasi perpajakan.
Hilmi Fauzan Kusumafanto dan Setianngtyas Honggowati (2024)	<i>Driving Compliance: The Impact of Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, Application of e-filing, and Tax Knowledge on Individual Taxpayers Compliance</i>	<i>Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) for data analysis. The research was conducted at the Tax Office (KPP) Pratama Surakarta, focusing on individual taxpayers.</i>	<i>The study concludes that tax sanctions and e-filing application are the only significant drivers of individual taxpayer compliance within the examined context, whereas service quality, costs, and knowledge did not significantly affect compliance outcomes.</i>

Sumber: Hasil Olah Penulis, 2025

(Mufida, 2020) meneliti tentang pengaruh penerapan sistem *e-filing*, kualitas pelayanan perpajakan, dan pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat dengan menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan

sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pemahaman internet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan oleh adanya wajib pajak yang belum mengetahui internet dan cara pengoperasiannya. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel dependen, sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel independen. Pada variabel independen penulis menggunakan dua variabel yaitu sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan sedangkan penelitian terdahulu menambahkan satu variabel tambahan yaitu pemahaman internet.

(Maulana *et al.*, 2021) memiliki kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan sistem *e-filing*, variabel dependen juga sama, Selain itu keduanya menggunakan metode kuantitatif dalam pengelolahan dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah variabel independennya. Peneliti sebelumnya menggunakan satu variabel sementara penulis menggunakan dua variabel independen, selanjutnya selanjutnya terdapat pada objek atau lokasi penelitian.

(Mahendra *et al.*, 2020) memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu keduanya sama-sama meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada jumlah variabel independen yang digunakan. Penulis hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan. Sementara itu, penelitian terdahulu menggunakan empat variabel bebas, yaitu penerapan *e-filing*, kualitas

elayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Dengan demikian, ruang lingkup variabel dalam penelitian mereka lebih luas.

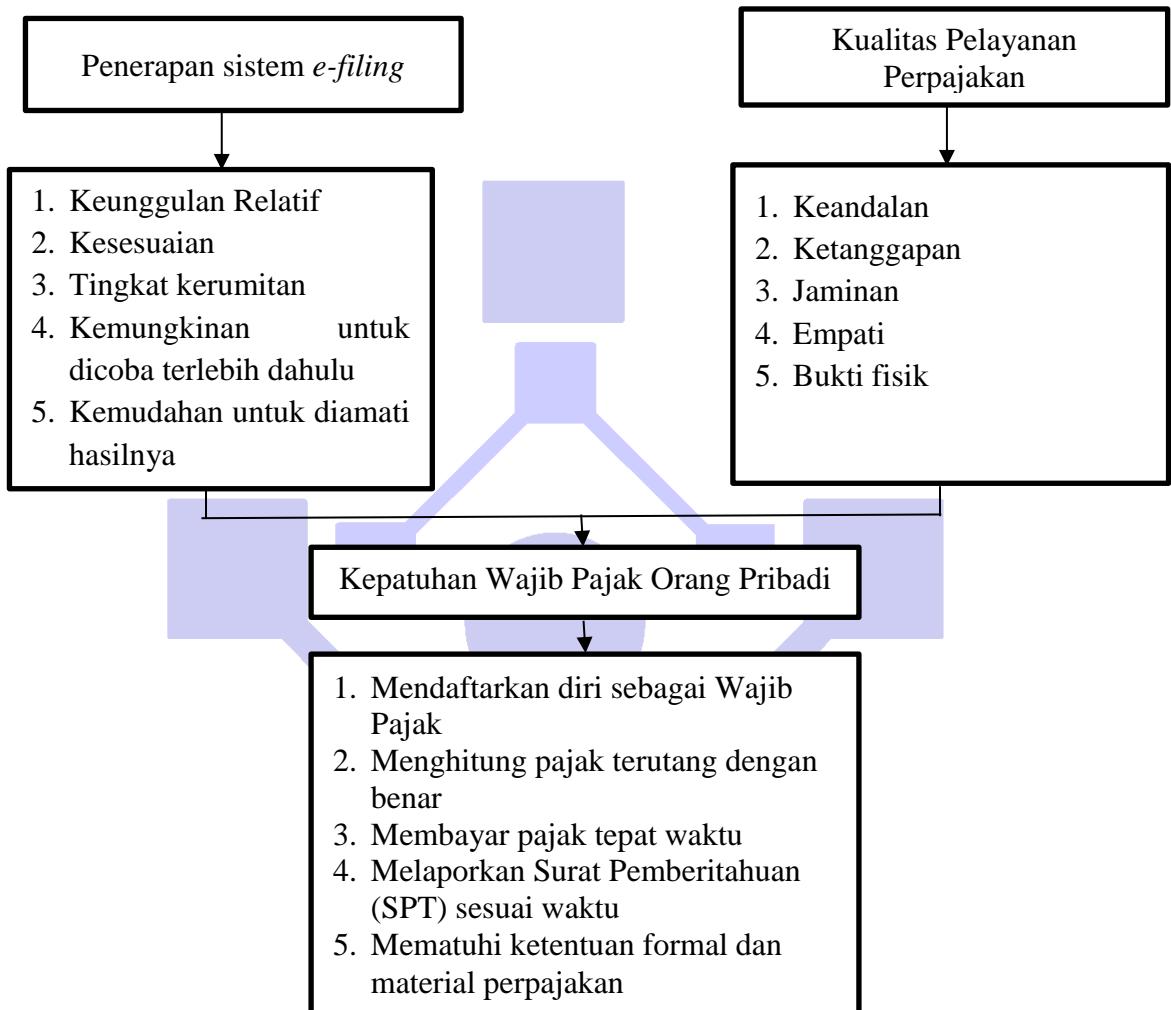
(Suryani *et al.*, 2024) memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu keduanya sama meneliti tentang pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitiannya. Peneliti mengambil tempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Baubau sedangkan penelitian terdahulu mengambil tempat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran.

(Kusumafanto *et al.*, 2024) memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu variabel *e-filing* dan kualitas pelayanan sebagai bagian dari variabel independennya. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada jumlah variabel yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan lima variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan, penerapan *e-filing*, dan pengetahuan perpajakan. Sementara penulis hanya fokus pada dua variabel independen, yaitu *e-filing* dan kualitas pelayanan.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting, sekaligus berfungsi sebagai panduan dalam pengolahan dan analisis data (Sugiyono, 2022).

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

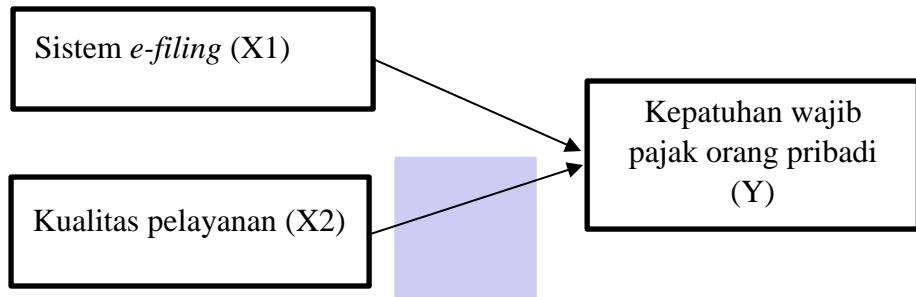


Gambar 2.1 Kerangka Teori

G. Kerangka Konsep

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji variabel sistem *e-filing*, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri atas dua komponen yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel Dependennya yaitu sistem *e-filing* (X1), dan Kualitas pelayanan perpajakan (X2). Variabel independennya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Oleh karena itu dapat digambarkan melalui kerangka konseptual dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

H. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2022), hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Dugaan ini belum didukung oleh data di lapangan, melainkan masih bersumber dari teori atau kajian pustaka yang relevan. Oleh karena itu, hipotesis akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian yang menghasilkan data empiris. Dalam penelitian ini terdapat beberapa hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H_2 : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H_3 : Penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi