

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider pencetus teori atribusi (1958), teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005; Hanjani & Rahardja, 2014).

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Dalam hidupnya, seseorang akan membentuk ide tentang orang lain dan situasi disekitarnya yang menyebabkan perilaku seseorang dalam persepsi sosial yang disebut dengan *dispositional attributions* dan *situational attributions* (Hanjani & Rahardja, 2014).

Dispositional attributions atau penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang seperti kepribadian, persepsi diri, kemampuan, motivasi. Sedangkan *situational attributions* atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkaran sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku seperti kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat. Dengan kata lain, setiap tindakan atau ide yang akan dilakukan oleh seseorang akan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal individu tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribusi karena peneliti akan melakukan studi empiris untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi berhubungan dengan sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak perusahaan e-commerce merupakan pengaruh dari faktor internal seseorang yang membuat seseorang mengambil keputusan. Sikap wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakan dan penerapan *self assesment system* serta mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Dengan kata lain, sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak sangat tergantung dari perilaku atau keputusan wajib pajak.

2.2 Pemahaman Peraturan Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan ialah cara Wajib Pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Mustofa, 2016). *Self-assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia, yang dimana Wajib

Pajak diberi kewenangan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besar pajaknya. Maka dari itu, Wajib Pajak harus mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang diberlakukan agar dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik. Apabila Wajib Pajak tidak mengetahui peraturan perpajakan, mereka tidak memahami kewajiban sebagai Wajib Pajak sehingga membuat mereka tidak patuh (Mahfud, 2017).

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seseorang Wajib Pajak tentang peraturan pajak.

2.2.1 Indikator Pemahaman Peraturan Pajak

Menurut Widayati dan Nurlis dalam Erlina (2017) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan, antara lain :

1. Kewajiban memiliki NPWP, setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Hak dan Kewajiban sebagai Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai Wajib Pajak maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Sanksi Perpajakan, semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.
4. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai PTKP, PKP, dan tarif Pajak.
5. Wajib Pajak Mengetahui dan Memahami Peraturan Perpajakan Melalui Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, Indonesia menganut sistem *Self Assesment* dalam pemungutan pajaknya. Tujuan utama melalui adanya sistem *Self Assesment* adalah kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak untuk jujur melaporkan pajaknya.

2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang dilakukan secara terus menerus dan sesuai ketentuan yang berlaku (Susmita, 2016). Pelayanan Perpajakan didasarkan oleh beberapa standar kualitas yaitu kualitas SDM, sistem informasi perpajakan, dan ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan pemerintah akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak (Lubis,

2017). Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Dirjen Pajak. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang nantinya mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Erlina et al 2018).

Menurut Purnaditya (2015) kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga pelayanan yang diberikan aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak, maka pelayanan pajak yang diberikan tidak maksimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut Caro et al (2007) dalam Ilmi (2017) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak puas terhadap pelayannya.
2. Kualitas lingkungan fisik adalah semua keadaan berbentuk yang terdapat di sekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani Wajib Pajak.

3. Hasil kualitas pelayanan pajak adalah apabila pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak maka persepsi Wajib Pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Widodo (2010) menyebutkan beberapa karakter dari kualitas pelayanan petugas pajak, yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan dan dapat memuaskan dengan memahami keinginan Wajib Pajak.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu Wajib Pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. *Empathy* (Empati), kemampuan untuk berupaya memahami keinginan Wajib Pajak dan lebih peduli dengan perhatian secara pribadi agar memudahkan hubungan komunikasi yang baik.
4. *Assurance* (kepastian/jaminan), kemampuan untuk memberikan rasa percaya dengan bersikap sopan dan menjaga hubungan yang baik dengan Wajib Pajak.
5. *Tangible* (bukti langsung), berkenaan dengan kesediaan untuk menunjukkan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Menurut Muliari dalam Astana & Merkusiwati (2017) kesadaran Wajib Pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam penelitian Astana & Merkusiwati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran Wajib Pajak pada saat melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi beberapa faktor. Menurut Rahayu (2017), faktor yang dapat menguasai kesadaran seseorang dalam melunasi pajaknya yaitu:

- 1) Sosialisasi perpajakan
- 2) Kualitas pelayanan.
- 3) Kualitas individu membayar pajak.
- 4) Tingkat pengetahuan Wajib Pajak.
- 5) Tingkat ekonomi Wajib Pajak.

6) Sudut pandang yang baik atas sistem administrasi yang ditetapkan.

Pendapat Lubis (2011) dalam Nurkumalasari et al (2020) bahwa faktor yang dapat menguasai kesadaran dalam hal pelunasan pajak yaitu:

- 1) Pengetahuan Wajib Pajak yaitu wawasan Wajib Pajak mengenai pandangan dari fungsi pajak dan manfaat pajak untuk negara. Pengetahuan pajak didapat dengan jalan pengajaran dan sosialisasi tentang peraturan pajak yang berlaku.
- 2) Pemahaman Wajib Pajak yaitu bagaimana seorang Wajib Pajak dapat memahami lebih mendalam tentang peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, hingga memahami kewajibannya untuk membayar pajak menghindari sanksi pajak.
- 3) Manfaat pajak yang berikan kepada Wajib Pajak yaitu dapat dirasakan bahwa keuntungan dari pajak yang ditimbulkan untuk penyelenggaraan pembangunan negara dan hasil-hasilnya dinikmati oleh Wajib Pajak itu sendiri.
- 4) Sikap optimis Wajib Pajak adalah sudut pandang mengenai pajak bahwa pajak yang telah dibayarkannya bermanfaat untuk pembangunan dan kemakmuran bangsa

2.4.2 Indikator Kesadaran Membayar Pajak

Indikator Kesadaran Wajib Pajak menurut Ekawati (2008) dalam Oktafia (2020) sebagai berikut ini:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan tentang perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.

3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan sendiri harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku.
4. Menghitung, membayar, serta melaporkan pajak dengan sukarela dan dengan cara yang benar.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu pemenuhan kewajiban yang dilakukan oleh Wajib Pajak, yang berguna untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan negara disetiap tempat tinggal Wajib Pajak tersebut. Kepatuhan dalam pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan merupakan suatu ketaatan bagi Wajib Pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017), Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut sistem *self assessment*, dan dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Wajib Pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan (SPT)

dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Pajak, 2015). Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu :

a) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

b) Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu :

1) Kondisi sistem administrasi di suatu negara

Administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila memperoleh dukungan dari kantor pajak, prosedur pajak yang efektif dan pegawai pajak yang mumpuni.

2) Kualitas jasa pajak yang dituangkan terhadap Wajib Pajak

Adanya proses administrasi perpajakan yang baik maka berdampak pada peningkatan jasa pajak yang disampaikan petugas, sehingga Wajib Pajak rela membayar pajak secara sukarela.

3) Kualitas penegak hukum pajak

Penegakan hukum pajak ini dapat ditingkatkan dengan melakukan tekanan terhadap Wajib Pajak, supaya Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

4) Kualitas pemeriksaan pajak

Pemeriksaan pajak dikatakan baik dan benar apabila tahap-tahap pemeriksaan dilaksanakan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketepatan pajak yang sangat berkualitas.

5) Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Penetapan tarif pajak yang ditetapkan pemerintah membutuhkan kebijakan-kebijakan agar sesuai dengan target yang ditetapkan tidak terlalu tinggi dan terlalu rendah.

6) Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak

Dimana akan memberi pengetahuan tentang arti, tujuan atau manfaat pajak yang dibayarkan kepada Negara. Apabila kemauan Wajib Pajak tinggi maka dampaknya pada keharusan Wajib Pajak.

7) Perilaku Wajib Pajak

Melunasi pajak bagi Wajib Pajak bukan suatu hal yang mudah, proses tersebut membutuhkan tingkat emosional yang tinggi. Sehingga potensi Wajib Pajak tidak melunasi pajak dan mengurangi pajak terhutang yang besar.

2.5.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan perpajakan adalah antara lain: 1) Kepatuhan Wajib Pajak untuk estimasi pajak, 2) Kepatuhan Wajib Pajak untuk kesalahan pajak, 3) Kepatuhan Wajib Pajak untuk perlakuan pajak, 4) Kepatuhan Wajib Pajak untuk penyampaian SPT Masa, 5) Wajib Pajak patuh untuk menyerahkan SPT Tahunan, 6) Wajib Pajak patuh untuk melunasi pajak, dan 7) Wajib Pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak.

Kepatuhan pelaporan Wajib Pajak diukur dengan indikator (Muliari dan Setiawan) di bawah ini:

- 1) Wajib Pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
- 2) Wajib Pajak melakukan perhitungan dengan benar.
- 3) Wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
- 4) Wajib Pajak melakukan pelaporan tepat waktu.

5) Wajib Pajak tidak pernah menerima surat teguran

2.6 Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sehubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak telah banyak dilakukan dengan faktor yang berbeda-beda. Untuk lebih lengkapnya dapat dijelaskan pada Tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul (Tahun), Nama Peneliti	Variable	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Commerce (Studi Kasus Pasa Pengusaha Online Shopping) (2016), Rifa Arbangan Hasanah	X1 : Pemahaman Peraturan Pajak X2 : Tarif Pajak X3 : Lingkungan X4 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasilnya menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak (X1), Tarif Pajak (X2), Lingkungan (X3), dan Kesadaran Wajib Pajak (X4) berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Namun, secara parsial hanya variabel Pemahaman Peraturan Pajak (X1) yang berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
2	Pengaruh E-Commerce Terhadap Jumlah Pajak Yang Disetor Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variable Interventing (2017), Riris Rotua Sitorus & Yeny Kopong	X1 : E - Commerce Z : Kepatuhan Wajib Pajak Y : Jumlah Pajak Yang Disetor	Hasilnya menunjukkan bahwa : - E-commerce berpengaruh signifikan terhadap jumlah pajak yang disetor - Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap jumlah pajak yang disetor - E-commerce berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak - E-commerce berpengaruh signifikan terhadap jumlah pajak disetor melalui kepatuhan Wajib Pajak.
3	Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor (2020), Agus Ismaya Hasanudin, Dadan Ramdhani dan Muhamad Deny Bagas Giyantoro	X1 : E- Commerce Z : Kepatuhan Wajib Pajak Y : Jumlah Pajak Yang Disetor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-commerce tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan jumlah pajak yang disetor melalui kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel intervening, sedangkan e-commerce berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah pajak yang disetor dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah pajak yang disetor

4	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-Commerce (2019), Atik Sulistyoningih, Maslichah dan M. Cholid Mawardi	X1 : Pemahaman Peraturan Pajak X2 : Tarif Pajak X3 : Lingkungan Wajib Pajak X4 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, lingkungan dan kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pengguna e-commerce. Pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak dan lingkungan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak pengguna e-commerce, sedangkan kesadaran Wajib Pajak sebagian memiliki berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pengguna e-commerce Wajib Pajak.
5	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Regulasi Pajak E-Commerce Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce Dengan Peran Komite Audit Sebagai Variabel Moderating (2020), Ajeng Wijayanti & Rachmat Andhika	X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : Regulasi Pajak Z : Komite Audit Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komite audit tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (e-commerce), pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Regulasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
6	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan E-Commerce Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Internal Control Sebagai Variabel Moderating (2020), Riris Rotua Sitorus & Lia Suciati	X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : E-Commerce Z : Internal Control Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan dan e-commerce berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan moderasi dari internal control. E-commerce tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan moderasi dari internal control
7	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Pengguna E-Commerce (Study Kasus Pada Pengusaha Online Shop) (2019), Stefany Yurike Hidayat	X1 : Pemahaman Peraturan Pajak X2 : Kualitas Pelayanan Pajak X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan, ketiga variable ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
8	The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables (2015), Andreasa & Enni Savitri	X1 : Sosialisai Pajak X2 : Pengetahuan Perpajakan X3 : Manfaat Nomor NPWP X4 : Kualitas Pelayanan Pajak Z : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran Wajib Pajak memiliki peran mediasi penuh dalam hubungan antara kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, kesadaran Wajib Pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan.

9	The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variables (2016), Enni Savitri & Musfialdy	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Sosialisasi Pajak X3 : Sanksi Pajak X4 : Biaya Kepatuhan Z : Kualitas Pelayanan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran mediasi penuh dalam hubungan antara kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, biaya kepatuhan dan kepatuhan Wajib Pajak
10	Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (2019), Luh Putu Gita Cahyani & Naniek Noviari	X1 : Tarif Pajak X2 : Pemahaman Perpajakan X3 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM baik secara simultan maupun parsial
11	Dampak Penggunaan e-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (2018), Doddy Setiawan, Bobby Kurniawan & Payamta	X1 : Penggunaan E-Filling Z : Perilaku Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penggunaan e filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, persepsi kemudahan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berikutnya, perilaku Wajib Pajak memediasi hubungan antara persepsi penggunaan e-filling dan kepatuhan Wajib Pajak.
12	Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan) (2015), Ngadiman & Huslin	X1 : Sunset Policy X2 : Tax Amnesty X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasilnya menunjukkan bahwa : - Sunset policy berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. - Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
13	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara) (2018), Amran	X1 : Sanksi Perpajakan X2 : Tingkat Pendapatan X3 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menemukan bahwa sanksi pajak, tingkat pendapatan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
14	Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (2017), Nur Alfiyah & Sri Wahjuni Latifah	X1 : Sunset Policy X2 : Tax Amnesty X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sunset policy, tax amnesty, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

15	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Kota Madiun (2020), Ariska Devi Nurkumalasari, Supri Wahyudi Utomo dan Nur Wahyuning Sulistyowati	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Administrasi Perpajakan X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran, administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WP
16	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajak, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak (2020), Nabilla Karlinda Raharjo, Majidah dan Kurnia	X1 : Pemahaman Peraturan Perpajakan X2 : Tarif Pajak X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
17	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (2018), Listyowati, Yuli Chomsatu Samrotun dan Suhendro	X1 : Sunset Policy X2 : Tax Amnesty X3 : Sanksi Pajak X4 : Kesadaran X5 : Pengetahuan dan Pemahaman Pajak X6 : Kualitas Pelayanan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukan bahwa Sunset Policy, Tax Amnesty, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
18	PENGARUH PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA GARUT (2017), Lina Nurlaela	X1 : Penerapan E-Filing Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukan bahwa Penerapan E-filing berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
19	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi) (2019), Wirmie Eka Putra, Indra Lila Kusuma dan Maya Widyana Dewi	X1 : Tax Amnesty X2 : Pengetahuan Perpajakan X3 : Pelayanan Fiskus X4 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukan bahwa secara simultan tax amnesty, pengetahuan perpajakan, fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak kepatuhan.
20	Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Pada Pelaku UMKM Kabupaten Demak) (2021), Sherley Yuliana, Luhgiatno dan Panca W	X1 : Religiusitas X2 : Kesadaran Wajib Pajak X3 : Pemahaman Peraturan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

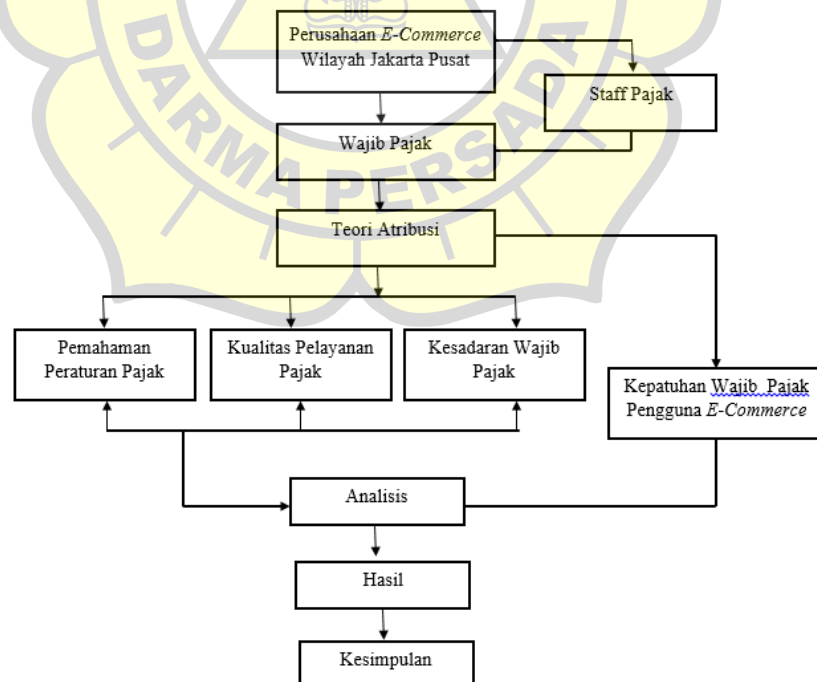
21	PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (2017), Kadek Juniati Putri & Putu Ery Setiawan	X1 : Kesadaran Wajib Paja X2 : Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan X3 : Kualitas Pelayanan X4 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
22	PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020), Nabilla Karlinda Raharjo, Majidah dan Kurnia	X1 : Pemahaman Peraturan Pajak X2 : Tarif Pajak X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak hanya tarif pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan secara simultan, pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
23	Tax compliance in a social setting: The inuence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance (2016), Peggy Jimenez & Govind S. Iyer	X1 : Norma Sosial X2 : Kepercayaan pada Pemerintah X3 : Keadilan yang dirasakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian ini menyimpulkan bahwa norma sosial mempengaruhi niat kepatuhan secara tidak langsung melalui internalisasi sebagai norma pribadi. Secara khusus, ketika kekuatan norma sosial yang mendukung kepatuhan pajak meningkat, norma pribadi kepatuhan pajak juga meningkat, dan ini mengarah pada peningkatan berikutnya dalam niat kepatuhan. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kepercayaan pada pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keadilan yang dirasakan dari sistem pajak dan keputusan kepatuhan. Studi ini menambah penelitian pajak saat ini dalam dua cara penting. Penelitian ini dapat membantu otoritas perpajakan mengembangkan strategi yang lebih murah dan lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.7 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Atribusi yang menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa

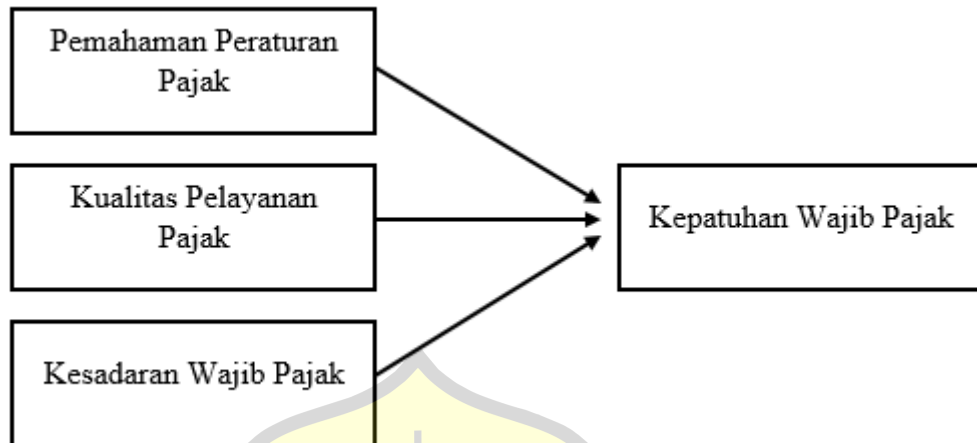
disekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya terkait dengan persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut dan berkesinambungan pada variabel independen yang diteliti, yaitu Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E Commerce*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dibutuhkan suatu kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8 Hubungan Antar Variabel



Gambar 2.2 Hubungan Antar Variabel

Keterangan :

X1 : Pemahaman Peraturan Pajak

X2 : Kualitas Pelayanan Pajak

X3 : Kesadaran Wajib Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E Commerce*

Hubungan antar variable ini untuk menunjukkan arah penyusunan dari metodologi penelitian dan mempermudah dalam pemahaman dan menganalisis masalah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan *E Commerce*.

2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan oleh fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sekaran dan Bougie, 2017). Berdasarkan uraian rumusan masalah dan kerangka berpikiran diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

2.9.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Menurut Cahyani & Noviani (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan hasil bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena tingkat pemahaman yang tinggi dapat mendorong Wajib Pajak agar mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Hidayat (2019), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ini membuktikan bahwa apabila Wajib Pajak memahami peraturan pajak dengan baik, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya.

Menurut Andriana & Savitri (2015), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak maka hal itu seiringan dengan semakin meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dengan adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik.

Menurut Listyowati et al (2018) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak tidak

dipengaruhi oleh sikap fiskus sebagai pelayan pajak. Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya karena sadar pajak telah ditetapkan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Sikap fiskus dan pelayanan fiskus tidak dapat mempengaruhi tindakan Wajib Pajak untuk patuh atau tidak ketika membayar dan melaporkan pajaknya.

Menurut Andreama & Savitri (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Aparat pajak akan terus meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan menyederhanakan administrasi perpajakan, guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Penyederhanaan administrasi perpajakan tidak akan berhasil jika tidak didukung oleh layanan aparat pajak yang berkualitas. Wajib Pajak menyukai pelayanan pajak yang berkualitas, hal ini harus diperhatikan oleh aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Raharjo et al (2020), dalam penelitiannya menyimpulkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Perpajakan didasarkan oleh beberapa standar kualitas yaitu kualitas SDM, sistem informasi perpajakan, dan ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan pemerintah akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kualitas

pelayanan harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.9.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Wajib Pajak perlu mengetahui akan besarnya manfaat pajak untuk pembiayaan pembangunan dan merupakan sumber pendapatan negara. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya (Fitria, 2017).

Irianto (2005) dalam Widayati & Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Dalam menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Menurut penelitian Ningsih et al (2019) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kesadaran Wajib Pajak, maka dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Nurkumalasari et al (2020), dalam penelitiannya menyimpulkan hasil bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kesadaran Wajib Pajak, maka semakin baik pula kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.