

SKRIPSI

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILLING* DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

FADLI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILLING* DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**FADLI
A31115740**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILLING* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)

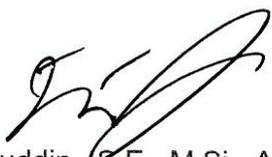
disusun dan diajukan oleh:

FADLI
A31115740

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 21 November 2022

Pembimbing I



Dr. Amiruddin., S.E., M.Si., Ak., CA
Nip 19641012 198910 1 001

Pembimbing II



Dr. Aini Indriyawati, S.E., Ak., M.Si., CA.
Nip 19681125 199412 2 002



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA, CRP.
NIP 19630307 199403 1 003

SKRIPSI

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, *E-FILLING* DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh:

FADLI
A31115740

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 05 Desember 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Afdal, S.E., M.Sc., DEc., Ak	Anggota	3..... 
4.	Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si., CA	Anggota	4..... 



Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA, CRP.
NIP 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

nama : Fadli
NIM : A31115740
departemen/program ttudi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh *Self Assessment System*, *E-Filling* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 05 Desember 2022
Yang membuat pernyataan



Fadli

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbi'alam, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T atas segala Rahmat dan Karunia-Nya serta segala kemudahan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Tak lupa pula Shalawat dan Salam senantiasa terucap untuk Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyusunan skripsi ini, penulis dedikasikan sepenuhnya kepada Ibunda tercinta St.Hafsah, atas kasih sayang, kesabaran, doa dan dukungannya baik dalam bentuk materi maupun non materi. Terima Kasih pula kepada Ayahanda tercinta Mansur.H atas Kerja keras dan usaha yang dilakukan selama ini dalam memenuhi segala kebutuhan penulis. Semoga Ibunda dan Ayahanda selalu dalam Rahmat dan Karunia Allah S.W.T. *Amiin*. Semoga skripsi ini bisa menjadi hal yang membanggakan bagi keduanya. Turut kuucapkan rasa kasih yang mendalam kepada sanak saudara Lisarianti, Reni Rianti dan Reski Rianti.

Penyelesaian skripsi ini tidaklah mudah, berbagai kendala dan rintangan selalu saja muncul tanpa pernah Penulis duga. Namun dalam prosesnya, Penulis selalu mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik berupa materi, spiritual, maupun moral. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang begitu besar kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.,CWM.

2. Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., CRA, CRP, selaku Ketua Departemen Akuntansi, Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Amiruddin., S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si., CA selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan arahan demi terselesainya skripsi ini. Begitu juga kepada Dosen penguji Bapak Afdal, S.E., M.Sc, DEc., Ak dan Ibu Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si., CA, atas kritikan, masukan serta arahan agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak Muhammad Ashari, M.Sa., Ak selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing penulis selama menjalani perkuliahan di Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin yang sudah membagikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Pegawai di Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Pegawai di KPP Pratama Makassar Selatan yang telah membantu dan menerima penulis dengan senang hati.
7. Secara khusus Sri Sunarti, S. Pd, Vulky Dermawan, S. Si, Chaerul Ashar Hamid, S.S.,M. Hum, Sri Murti Ningsih, S.E, Muh. Andry Hidayatullah. S.E dan Suardi Hidayat, S.E yang banyak membantu dalam proses penyelesaian Pendidikan ini.

8. Kakak, adik dan teman-teman di Forum Studi Ekonomi Islam, Universitas Hasanuddin (FoSEI Unhas), para Ekonom *Rabbani* yang telah menumbuhkan kecintaan dalam diri penulis terhadap Ekonomi Islam serta mengenalkan indahnya menjalin *ukhuwah* dalam dakwah bernuansa ilmiah.
9. Teman-teman angkatan *Burane* yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk sama-sama berjuang selama perkuliahan. Teman-teman, kakak dan adik seperjuangan organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman hidup dan membuat masa-masa kuliah penulis lebih bermanfaat.
10. Seluruh teman-teman *Rectoverso* yang penulis tidak bisa sebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini.
11. Serta kepada seluruh *Handai Taulan*, yang telah banyak membantu Penulis dan tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini bisa bermanfaat dan berguna bagi Penulis lainnya.

Makassar, 05 Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh *Self Assessment System*, *E-Filling* dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)

**Fadli
Amiruddin
Aini Indrijawati**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *self assessment*, *e-filling*, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dalam memoderasi hubungan antara *self assessment system*, *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Moderasi. Temuan hasil penelitian ini adalah *self assesment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh *self assesment sistem* terhadap kepatuhan wajib pajak. *e-filling* tidak dapat memoderasi pengaruh *self assesment sistem* terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan sistem terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Self Assessment System*, *E-Filling*, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The Effect of *Self Assessment System, E-Filling* and Tax Sanctions to the Taxpayer Compliance with Service Quality As Moderating Variables (Study Case at KPP Pratama Makassar Selatan)

**Fadli
Amiruddin
Aini Indrijawati**

This study aims to examine and analyze the effect of *self assessment, e-filling*, tax sanctions to the Taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Selatan. To examine and analyze the effect of service quality in moderating the relationship between *self assessment system, e-filling* and tax sanctions to the taxpayer compliance. The analysis that used in this research is Moderation Analysis. This research identified that the *self assessment system* has a positive effect to the taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Selatan. *E-filling* has a positive effect to the taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Selatan. Tax sanctions have a positive effect to the taxpayer compliance at KPP Pratama Makassar Selatan. Service quality can moderate the effect of the *self assessment system* on taxpayer compliance. *e-filling* cannot moderate the effect of the *self assessment system* to the taxpayer compliance. Service quality can moderate the effect of system tax sanctions to the taxpayer compliance.

Key Words: *Self Assessment System, E-Filling, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Service Quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	9
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial	12
2.1.4 Teori Atribusi	12
2.2 Tinjauan Konsep.....	13
2.2.1 Pengertian <i>Pajak</i>	13
2.2.2 Pengertian <i>Self Assessment System</i>	16
2.2.3 Indikator <i>Self Assessment System</i>	18

2.2.4	Pengertian <i>E-Filling</i>	20
2.2.5	Penerapan Sistem <i>E-Filling</i>	22
2.2.6	Indikator <i>E-Filling</i>	23
2.2.7	Pengertian Sanksi Perpajakan	24
2.2.8	Indikator Sanksi Perpajakan	25
2.2.9	Kepatuhan Wajib Pajak Badan	26
2.2.10	Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.2.11	Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	29
2.2.12	Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	30
2.3	Tinjauan Empirik	32
2.4	Kerangka Konseptual.....	36
2.5	Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Rancangan Penelitian	46
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.3.1	Populasi	46
3.3.2	Sampel	47
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Instrumen Penelitian.....	50
3.7	Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ...	54
4.1.2	Kedudukan Tugas dan Fungsi	55
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Makassar Selatan	56
4.1.4	Uraian Tugas	57
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden	60
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian.....	71

4.2.4 Uji Asumsi Klasik	73
4.2.5 Pengaruh <i>Self Assesment System, E-Filling,</i> Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.2.6 Uji Moderasi antara <i>Self Assesment System,</i> <i>E-Filling</i> dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan	79
4.3 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	32
3.1	Definisi Operasional Variabel	48
4.1	Tabulasi Jenis Kelamin Responden	61
4.2	Tabulasi Umur Responden	62
4.3	Tabulasi Pendidikan Terakhir	62
4.4	Tabulasi Pekerjaan Responden	63
4.5	Persepsi Responden mengenai <i>Self Assessment System</i>	64
4.6	Persepsi Responden mengenai <i>E-Filling</i>	65
4.7	Persepsi Responden mengenai Sanksi Perpajakan	67
4.8	Persepsi Responden mengenai Kualitas Pelayanan	68
4.9	Persepsi Responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
4.10	Hasil Uji Validitas	71
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	72
4.12	Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	73
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	74
4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser	75
4.15	Hasil Uji Regresi <i>Self Assessment System, E-Filling, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	76
4.16	Model Summary	77
4.17	Hasil Uji Regresi Moderasi diolah dengan menggunakan SPSS	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Konseptual.....	37
4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Biodata	103
II. Pengantar	104
III. Kuesioner	105
IV. Data Responden.....	109
V. Rekap Jawaban Responden	111
VI. Frekuensi Jawaban Responden.....	112
VII. Uji Butir Pernyataan Reponden.....	118
VIII. Uji Normalitas	121
IX. Analisis Regresi dan Korelasi	121
X. Analisis Regresi dan Moderasi.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar adalah berasal dari pajak. Selain itu, pajak memiliki peranan penting dalam proses pembangunan sebagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah pembangunan di berbagai bidang seperti bidang pendidikan, transportasi, kesehatan, sarana dan prasarana umum yang merupakan salah satu komponen penting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan sehingga membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak untuk melaksanakan dan merealisasikan rencana pembangunan nasional.

Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri melalui kepatuhannya dalam membayar pajak.

Menurut Rahayu (2017: 138) kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang Wajib Pajak yang mau dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka banyak cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, dimana dalam penelitian ini difokuskan pada masalah *self assessment system*, *e-filing* dan sanksi perpajakan. *Self assessment system* sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana menurut Suharsono (2015: 5) bahwa *self assessment* merupakan sistem yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. *Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Penelitian Lina Nurlaena (2018) menemukan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dikemukakan oleh Pohan (2017: 89) bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui internet pada laman (website) DJP *on-line* (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT Elektronik. Manfaat *e-filing* memudahkan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya, semakin banyak wajib pajak menggunakan aplikasi *e-filing* maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penelitian Reni Heryanti Nurhasanah (2020) hasil penelitian bahwa *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain *self assessment system* dan *e-filing*, maka sanksi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dikemukakan oleh Wirawan dan Naniek (2017: 71) mengatakan bahwa persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan

wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan dengan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018: 39).

Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dikemukakan oleh Pranadata (2014: 28) bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal untuk meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penelitian Shindy Caprina (2020), hasil temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi dalam memperkuat hubungan antara *self assessment system*, penelitian Helmiyanti (2018) menunjukkan bahwa layanan fiskus dapat memoderasi *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula kualitas pelayanan memoderasi pengaruh antara e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Daryono (2018) bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh *e-filing* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan. Dimana semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga akan semakin meningkat. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Adapun pengembangan kebaruan perbedaan dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Makassar Selatan sedangkan penelitian terdahulu (Daryono, 2018) melakukan penelitian di KPP Pratama Karanganyar. Berbeda dari penelitian terdahulu peneliti hanya menggunakan variabel yaitu *self assessment system*, *e-filing* dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, kemudian kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Sedangkan penelitian terdahulu meneliti empat variabel yaitu *self assessment system*, sistem informasi perpajakan, penerapan *e-filing* dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, kemudian kualitas pelayanan sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Makassar Selatan, sebagai organisasi yang bertugas dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat. Untuk menjamin kontinuitas usaha organisasi maka perlunya peningkatan pajak melalui kepatuhan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Namun permasalahan yang terjadi bahwa kepatuhan wajib pajak masih kurang dalam membayar pajaknya, hal ini dapat dilihat masih banyak ditemukan wajib pajak yang belum paham terkait dalam penggunaan *e-filing*, begitu pula dengan pelaksanaan *self assessment system* masih banyak wajib pajak yang belum mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak, serta kurangnya sanksi tegas yang berlaku bagi wajib pajak yang menunggak. Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut di atas maka perlunya diperhatikan mengenai masalah kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: "Pengaruh *Self Assessment System*, *E-Filing* dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan

Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Selatan)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi masalah adalah :

1. Apakah *self Assessment* system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
2. Apakah *E-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
4. Apakah kualitas layanan dapat memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
5. Apakah kualitas layanan dapat memoderasi pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
6. Apakah kualitas layanan dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka diajukan tujuan penelitian untuk menguji dan menganalisis :

1. Pengaruh *self Assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
2. Pengaruh *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan.
4. Pengaruh kualitas layanan dalam memoderasi pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Pengaruh kualitas layanan dalam memoderasi pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Pengaruh kualitas layanan dalam memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini, Penulis menyajikan bukti empiris terkait teori-teori yang digunakan, yaitu; *Theory of Planned Behavior*, *Technology Acceptance Model* (TAM), Teori Pembelajaran Sosial dan Teori Atribusi sehingga dapat menganalisa pengaruh *Self Assesment System*, *E-Filling* dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada KPP Pratama Makassar Selatan).

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Instansi

Melalui Penelitian ini penulis berharap dapat menjadi masukan yang berguna bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dalam pelayanan terhadap publik.

b) Manfaat bagi wajib pajak, penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi wajib pajak mengenai *Self Assessment system*, *E-Filing* dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib dengan kualitas pelayanan.

c) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan atau sebagai bahan rujukan dalam melaksanakan penelitian dengan objek berbeda dengan yang penulis lakukan.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun rencana penulisan tugas akhir yang digunakan dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Menguraikan pengertian pajak, *self assessment system*, indikator *self assessment system*, pengetahuan *e-filing*, penerapan sistem *e-filing*, indikator *e-filing*, pengertian sanksi perpajakan, indikator sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak badan, indikator kepatuhan wajib pajak, pengertian kualitas pelayanan pajak, indikator kualitas pelayanan pajak, tinjauan empirik, kerangka pikir dan hipotesis

Bab III Metode Penelitian

Mengemukakan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV Gambaran Umum Perusahaan

Menjelaskan sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, struktur organisasi, visi dan misi, job description

Bab V Hasil Analisa Dan Pembahasan

Bab ini berisikan analisis deskripsi karakteristik responden, analisis tanggapan responden, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, Path Analisis, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

Bab VI Kesimpulan dan saran-saran

Pada bab ini, peneliti mendeskripsikan mengenai simpulan dari laporan hasil penelitian berdasarkan hasil pengujian, analisis dan pembahasan serta menguraikan saran dari peneliti untuk pihak yang berkepentingan maupun penelitian selanjutnya sehubungan dengan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 *Teory of Planned Behavior*

Teory of Planned Behaviour (TPB) Ajzen dalam Mentari (2017: 23) mengembangkan *Theory of Reasoned Action* menjadi sebuah teori lain, yaitu *Theory of Planned Behavior* dan memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. Faktor utama dalam teori TPB (*Theory of Planned Behavior*) ini adalah niat seseorang individu untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut (Kurniawati & Toly, 2014: 3).

Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar pula kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Ajzen, 1991). Teori TPB (*Theory of Planned Behavior*) tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari control perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian, keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak peneliti lain sering kali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara untuk bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1991: 4)

Menurut Kurniawati & Toly (2014: 3) *Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat mem-pengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu:

1. *Behaviorial Belief*

Behaviorial belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*).

2. *Normative Belief*

Normative belief merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjectif norm*). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

3. *Control Belief*

Control belief merupakan keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Berdasarkan uraian di atas, hambatan yang mungkin timbul pada saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan

mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Ketika akan melakukan sesuatu, wajib pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative belief*). Hal tersebut berkaitan dengan pemahaman perpajakan, diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan. Ketika pemahaman perpajakan baik, tidak adanya diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan yang semakin baik akan memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, selain itu TAM banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Hal ini diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease to use*) sebagai instrument untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*). Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka pengguna

akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Kedua variabel tersebut memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris. Kedua variabel model TAM juga dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna (Davis, 1989).

2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial

Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan maupun pengalaman langsung. Pada teori ini menjelaskan bahwa lingkungan yang dihadapkan pada seseorang secara kebetulan sering dipilih dan diubah oleh seseorang melalui perilakunya sendiri. Teori ini relevan dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Seorang wajib pajak akan taat dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu dapat dilihat dari pengamatan dan pengalaman langsung, seperti pemerintah telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Bukan hanya itu, seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajak yang ada. Terkait dengan proses penguatan, individu-individu disediakan rangsangan positif agar berperilaku sesuai dengan model (Jatmiko, 2011). Dengan begitu, cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.4 Teori Atribusi

Teori ini adalah teori bagaimana membuat keputusan tentang seseorang. Membuat sebuah atribusi saat merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dengan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku demikian. Perilaku seseorang dapat dilihat dari sisi internal dan eksternal, yang mana

dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu kekhususan, konsensus dan konsistensi (Robbins dan Judge, 2008 dalam Hasanah *et al*, 2014). Teori atribusi relevan dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan pemahaman wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pemahaman perpajakan yang dimiliki masing-masing wajib pajak membuat penilaian atas diri sendiri dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang tersebut.

2.2 Tinjauan Konsep

2.2.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah pungutan atau iuran dari rakyat yang diberikan kepada Negara yang jumlahnya diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tidak mendapat timbal balik secara langsung dari pemerintah, namun akan dikembalikan berupa pelayanan umum dan pembangunan infrastruktur lainnya yang akan di nikmati oleh seluruh rakyat. Ada bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, yang dikemukakan oleh beberapa ahli dan pada dasarnya maksud dan tujuan dari pajak itu sama. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut Resmi (2017: 1) "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu

keadaan, keejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Mardiasmo (2018: 3), Pajak adalah: "Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Terdapat banyak pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli. Pengertian pajak menurut para ahli memberikan definisi yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya definisi tersebut mempunyai tujuan dan inti yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga mudah dipahami. Pengertian pajak menurut Zain (2016: 1) menyatakan bahwa: "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum"

Menurut Sumarsan (2017: 4) mengatakan bahwa pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proposional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintah. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran terutang yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara.

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018) pengertian “Pajak adalah peralihan uang atau harta dari sektor swasta atau individu ke sektor masyarakat atau pemerintah tanpa ada imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk.” Dari beberapa pengertian atau definisi di atas, terdapat beberapa ciri-ciri yang menurut Resmi (2017: 2) melekat pada definisi pajak, yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan sesuai dengan aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pelaksanaannya pajak tidak dapat ditunjukkan dengan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, maksudnya adalah pajak yang dibayarkan tidak dapat dinikmati secara langsung, namun berupa pelayanan pemerintah secara umum dan dapat dinikmati oleh semua masyarakat Indonesia baik yang membayar pajak maupun yang tidak membayar pajak.
3. Pajak dipungut oleh Negara, sehingga baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan memungutnya.
4. Apabila dalam pemasukannya terdapat surplus, maka akan digunakan untuk membiayai *public investment*, karena pajak di peruntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Adapun ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak Resmi (2017: 2), yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment.

2.2.2 Pengertian *Self Assessment System*

Self Assessment System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dianut oleh Indonesia, menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018) *self assessment system* merupakan sistem yang memberikan tanggung jawab, wewenang, dan kepercayaan kepada Wajib Pajak guna menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Suharsono (2015: 5) *Self Assessment* merupakan sistem yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, dengan ciri-ciri: Wewenang menentukan besarnya pajak ada pada Wajib Pajak, Wajib Pajak bersifat aktif mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus tidak ikut campur tangan hanya mengawasi.

Self Assessment System terdiri dari 2 (dua) kata dalam bahasa Inggris yaitu *self* yang artinya sendiri, dan *to assess* yang maksudnya menilai, menghitung, dan menaksir. Dengan demikian maka pengertian *Self Assessment* ialah menghitung atau menilai sendiri. Jadi wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Rahayu (2017: 101) *Self Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam Hal ini dikenal dengan;

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang
3. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/ kantor pos
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar

Self assessment system menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela adalah tulang punggung dari *self assessment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Rahayu, 2017: 138)

Menurut Suharsono (2015: 7) Rangkaian kegiatan *self assessment system* tersebut meliputi:

1. Mendaftar untuk mendapatkan NPWP/Melaporkan untuk dikukuhkan sebagai PKP,
2. Menghitung,
3. Memperhitungkan/mengkreditkan,
4. Memungut/memotong,
5. Membayar/menyetor/melunasi,
6. Menyampaikan,
7. Menghapus/mencabut.

Dari ketujuh rangkaian tersebut disingkat menjadi (6M+1) dikarenakan menghapus/mencabut NPWP hanya dilakukan oleh WPOP yang sudah

meninggal dunia, sehingga tidak dilakukan secara *self assessment*. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan seperti *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing* diharapkan masyarakat dapat melakukan kegiatan perpajakannya sendiri tanpa perlu bantuan fiskus atau datang ke KPP, karena dengan adanya sistem tersebut Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri, menghitung sendiri pajak terutangnya, membayar pajak, melaporkan pajaknya dan melakukan rangkaian kegiatan perpajakan lainnya seperti yang disebutkan oleh Suharsono (2015: 7) melalui sistem tersebut di manapun dan kapanpun selama terhubung dengan koneksi internet.

2.2.3 Indikator *Self Assessment System*

Self Assessment System menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri. Kewajiban wajib pajak dalam *Self Assessment System* menurut Rahayu (2017: 103) menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah

mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*).

3. Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak

a. Membayar Pajak

- 1) Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- 2) Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihak lain disini berupa pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.
- 3) Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
- 4) Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.

b. Pemotongan dan Pemungutan

Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2), PPh Pasal 15, dan PPN dan PPn BM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

c. Pelaksanaan Pembayaran Pajak

Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (*e-payment*).

d. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak didalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilaksanakan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan. Berdasarkan indikator tersebut, *self assessment system* menjadi sebuah sistem yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

2.2.4 Pengertian *E-filing*

Menurut Direktorat Jendral Pajak (2016) *E-filing* atau Penyampaian Surat Pemberitahuan Online adalah salah satu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dapat dilakukan secara real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau website penyalur SPT elektronik. Website penyalur SPT elektronik yang dimaksud adalah website yang sudah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai pihak penyalur SPT elektronik, diantaranya adalah *www.pajakku.com*, *www.laporpajak.com*, *www.online-pajak.com* dan *www.spt.co.id*. Dengan *e-filing* Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPTnya, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama masih terhubung dengan jaringan internet, maka Wajib Pajak dapat mengaksesnya. Salah satu kelebihan *e-filing* adalah dapat menghemat waktu dan biaya, karena tidak semua orang khususnya dikota-kota

besar memiliki banyak waktu luang untuk melaporkan SPT. Orang-orang dengan mobilitas tinggi sangat terbantu dengan adanya *e-filing*, karena mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama di kantor Direktorat Jendral Pajak. Selain itu *e-filing* juga dapat menghemat biaya karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak, sehingga tidak memerlukan biaya transportasi untuk melaporkan SPTnya. *E-filing* ini juga ramah lingkungan karena tidak membutuhkan kertas untuk pengisian SPT, sehingga lebih hemat dalam biaya operasionalnya.

Wajib Pajak yang hendak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPTnya dan belum memiliki EFIN, diwajibkan untuk melakukan aktivasi EFIN terlebih dahulu. EFIN merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang digunakan untuk transaksi elektronik dalam membayar pajak. Setelah memiliki EFIN maka Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jendral Pajak dan mengikuti langkah-langkah selanjutnya.

Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan *e-filing*:

1. Mengajukan permohonan aktivasi EFIN melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
2. Setelah memperoleh nomor EFIN, selanjutnya dapat mendaftarkan diri pada Layanan Online Pajak pada website DJP Online atau website Penyedia Layanan SPT Elektronik.
3. Setelah memiliki akun di DJP Online/Akun Penyedia Layanan SPT Elektronik, kemudian Wajib Pajak sudah dapat menyampaikan SPT melalui menu *e-filing* (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

E-Filing adalah surat pemberitahuan dalam bentuk elektronik yang dibuat untuk wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh

Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara online dan realtime melalui penyedia jasa aplikasi/*application service provider* (ASP) (Ismail dkk, 2018). *E-Filling* diterapkan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. *E-filling* sebagai salah satu program yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak di berikan kemudahan dalam menyampaikan SPT tahunan maka wajib pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Erawati dan Ratnasari, 2018).

2.2.5 Penerapan Sistem *E-filling*

Pengertian penerapan system *e-filling* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan system *e-filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan system yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan system *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

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 komputer.
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 30.
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* (www.pajak.go.id).

2.2.6 Indikator E-Filling

Aplikasi *e-filling* Adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, di mana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara online. Indikator Aplikasi *e-filling*, menurut Puji Rahayu (2017) sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi *e-filling*.
2. Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-filling*.
3. Ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi *e-filling* sehingga lebih efektif.

4. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan aplikasi e-filing sehingga lebih ekonomis dan praktis.

2.2.7 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan dengan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018: 39). Wirawan dan Naniek (2017: 71) mengatakan bahwa persepsi wajib pajak mengenai sanksi perpajakan adalah faktor penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Undang-Undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar Undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak.

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sepanjang menyangkut pelanggaran ketentuan administrasi perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi. Sedangkan pelanggaran yang menyangkut pelanggaran yang menimbulkan kerugian pada Pendapatan Negara, dikenakan sanksi pidana.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah

(preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo, (2018: 93). Macam-macam pajak yaitu:

1. Sanksi Administrasi

- a. Sanksi denda
- b. Bunga 2% per bulan
- c. Kenaikan

2. Sanksi Pidana

- a. Denda pidana
- b. Pidana kurungan
- c. Pidana penjara

Menurut Widyaningsih (2018: 312) dalam buku Hukum Pajak dan Perpajakan, Sanksi Perpajakan adalah “Sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang.”

2.2.8 Indikator Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Indikator sanksi perpajakan menurut Ariesta dan Lyna Latifah (2016) meliputi:

- a. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak.
- b. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi.
- c. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.
- d. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.9 Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kepatuhan Wajib Pajak (*compliance*) berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu Istiqomah (2017). Sedangkan kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran Wajib Pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan menjadi perubahan sikap Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan formal Wajib Pajak dapat memenuhi kepatuhannya dengan selalu menghitung, membayar, dan menyampaikan SPT.

Wajib Pajak harus menghitung, membayarkan, dan menyampaikan SPTnya dengan jujur dan benar sesuai dengan yang terjadi dengan pendapatan yang sesungguhnya. Pelaporan SPT harus sesuai dengan Undang-Undang PPh dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu yang ditentukan. Kepatuhan dapat diwujudkan misalnya dengan penyuluhan, pelayanan, dan penegakan hukum yang dapat berupa pemeriksaan, penyidikan dan penagihan dengan menempatkan Wajib Pajak sebagai subyek yang dihargai hak-hak dan kewajibannya. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dimaksud dalam hal ini adalah kepatuhan Wajib Pajak efektif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kadang Wajib Pajak memang sengaja menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan SPTnya kepada KPP bahkan masih banyak Wajib Pajak yang melalaikan pajaknya yaitu menolak membayar pajak yang telah ditetapkan dan menolak memenuhi formalitas yang harus dipenuhi olehnya. Ada juga Wajib Pajak yang memberikan ketidakjelasan alamat kepada KPP sehingga SPT yang dikirimkan tidak diterima oleh Wajib Pajak yang

bersangkutan akibatnya Wajib Pajak merasa tidak mempunyai kewajiban menyampaikan SPT Tahunan karena tidak menerima SPT tersebut.

Menurut Rahayu (2017: 137-138) mengemukakan pengertian kepatuhan wajib pajak sebagai berikut; Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Rahayu (2017: 138) menjelaskan bahwa sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Rahayu (2017: 138) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Rahayu (2017: 138) Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

2.2.10 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Devano dan Rahayu (2017: 111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

2.2.11 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016: 72) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Beberapa pengertian kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

Menurut Rahayu (2017: 149) Kualitas Pelayanan Pajak adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Selanjutnya menurut Najib (2013: 44), kualitas pelayanan pajak (tax service) untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Selanjutnya menurut Pranadata (2014: 28), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan definisi di atas, maka kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu, petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, menarik dan harus berkompeten guna meningkatkan kemauan membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Menurut Prasuraman Sapriadi (2013: 89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

2.2.12 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan, (2015: 48) indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Assurance* (Jaminan/Kepastian)
3. *Emphaty* (Empati)
4. *Tangible* (Penampilan Fisik)
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adapun penjelasan mengenai indikator kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan) Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati
2. *Assurance* (jaminan/kepastian) Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
3. *Empathy* (empati) Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
4. *Tangible* (penampilan fisik) Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut.
5. *Responsiveness* (daya tanggap) Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan petugas pajak meliputi keandalan, jaminan/kepastian, empati, penampilan fisik dan daya tanggap petugas.

2.3 Tinjauan Empirik

Penelitian-penelitian terdahulu sangat penting dan sebagai pijakan dalam melakukan penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang saat ini dilakukan:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Lina Nurlaela (2017)	Pengaruh <i>Self Assessment System</i> dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa <i>Self Assessment System</i> di KPP Pratama Kabupaten Garut baik. Wajib Pajak di KPP Pratama Garut telah melakukan kewajibannya dengan baik mulai dari mendaftar diri sebagai wajib pajak, melakukan perhitungan pajak sendiri, membayar pajak secara tepat waktu, dan melakukan pelaporan sendiri secara lengkap dan jelas. Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Garut juga menunjukkan baik. Petugas pajak di KPP Pratama Garut telah memberikan bimbingan dan informasi yang tepat, memberikan pelayanan dengan cepat, mampu menyampaikan informasi dengan jelas, serta fasilitas untuk menunjang pelayanan di KPP Pratama Garut sudah memadai.
Lina Nurlaela (2018)	Pengaruh <i>Self Assessment System</i> dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Self Assessment System</i> di KPP Pratama Garut baik, Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Garut baik dan

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Garut	Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut juga menunjukkan hasil yang baik. <i>Self Assessment System</i> dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. Dengan tingkat pengaruh <i>Self Assessment System</i> dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 76,4%, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Shindy Caprina (2020)	Pengaruh <i>Self Assessment System</i> dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabe Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Timur)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan, self assessmant system tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara <i>self assessment system</i> dan kepatuhan wajib pajak, dan kepuasan wajib pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.
Irna Liani Putri Anjanni, dll (2019)	Pengaruh Penerapan <i>Self Assessment System</i> , Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017)	Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non pegawai pada KPP Pratama Ciamis.
Reni Heryanti Nurhasanah (2020)	Pengaruh Penerapan Sistem E-filing, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	Terdapat hubungan antara penerapan sistem <i>e-filing</i> dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai

	(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang)	variabel moderasi. Terdapat hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dengan biaya kepatuhan sebagai variabel moderasi.
M and Gunawan, Chandra (2017)	Pengaruh Pelaksanaan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bandung Majalaya)	Hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan <i>e-filing</i> berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
Erika Zahra Afifah Syafira ¹ , R. Nasution (2021)	Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini adalah 1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 3. Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak
Daryono (2018)	<i>Self Assessment System</i> , Sistem Informasi Perpajakan, Penerapan E-Filing dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada KPP Pratama Karanganyar)	Hasil uji t persamaan pertama menunjukkan bahwa <i>self assessment system</i> , sistem informasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan untuk variabel aplikasi E-filing berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>service quality</i> . Dari uji t kedua menunjukkan bahwa <i>self assessment system</i> dan Penerapan E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan untuk variabel Sistem Informasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan pengaruh langsung

		dan pengaruh tidak langsung sistem <i>self assessment</i> , sistem informasi perpajakan, aplikasi e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pengaruh langsung sistem <i>self assessment</i> , sistem informasi perpajakan, aplikasi e-filing dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak adalah pengaruh yang paling efektif dan dominan dari pada tidak langsung. Artinya baik sistem <i>self assessment</i> , sistem informasi perpajakan, penerapan e-filing dan sanksi perpajakan akan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung melalui kualitas pelayanan
Rahayu (2016)	Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (e-filing) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan lebih meningkat dengan berbagai kemudahan dan kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi e-filing.
Helmianti (2018)	Pengaruh kinerja <i>account representative</i> , <i>self assessment system</i> dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi (studi pada KPP Pratama Makassar Utara)	Hasil penelitian dengan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa <i>account representative</i> , <i>self assessment system</i> , dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis variabel moderating dengan selisih mutlak menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dapat memoderasi <i>self assessment system</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak dapat memoderasi kinerja <i>account representative</i> dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber: Penelitian terdahulu

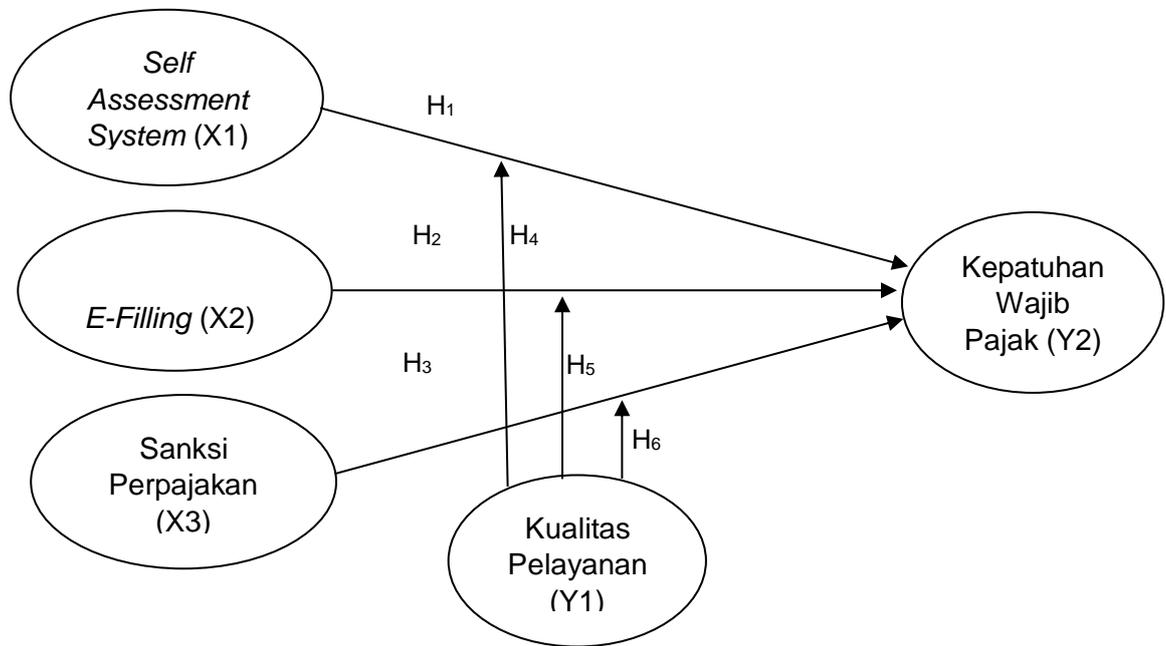
2.4 Kerangka Konseptual

Kepatuhan wajib pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya. Menurut Pratami dkk (2017) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan". Untuk mengetahui penyebab terjadinya kepatuhan wajib pajak melibatkan beberapa variabel untuk menemukan masalah tersebut, seperti variabel *Self Assessment system*, *e-filling* dan sanksi perpajakan.

Self assessment system sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana menurut Suharsono (2015: 5) bahwa *self assessment* merupakan sistem yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan. Kemudian *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana dikemukakan oleh Pohan (2017: 89) bahwa *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui internet pada laman (*website*) DJP *on-line* atau laman penyedia layanan SPT Elektronik. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dikemukakan oleh Mardiasmo (2018: 39) bahwa sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan dengan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi agar wajib pajak tidak melanggar norma.

Keterkaitan pengaruh *Self Assessment system*, *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai

variabel moderasi maka dapat divisualisasikan dalam bentuk gambar kerangka konseptual dibawah ini:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka perlu dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel Independent, variabel antara terhadap variabel dependent. Penulis mengasumsikan jawaban sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *self Assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak

Self Assessment System diterapkan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Rahayu (2017: 102) mengatakan bahwa *Self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-

besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

Namun dengan pemberlakuan *Self assessment system* menyebabkan sebagian Wajib Pajak merasa mendapatkan beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri. Apabila Wajib Pajak mengerti dan paham baik dengan perpajakan, maka Wajib Pajak akan tergerak untuk memenuhi kewajiban pajaknya berdasarkan *Self Assessment System* dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak begitupun sebaliknya.

Berdasarkan teori atribusi, pelaksanaan *self assessment system* merupakan penyebab eksternal karena kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi dan melaksanakan hak serta kewajibannya tergantung pada sistem pemungutan pajak untuk wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang atas dirinya sendiri. Pelaksanaan *self assessment system* yang baik dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Satyawati (2017) bahwa *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *Self Assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Penerapan *e-filing* selain untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya melalui elektronik sistem, namun juga bertujuan agar supaya adanya transparansi, dan menghindari dan menghilangkan praktik-praktik kecurangan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) (Nurhidayah, 2017). Berkaitan dengan konsep teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang melihat dari dua persepsi kemanfaatan dan kemudahan pengguna yang menjadi factor diterimanya sebuah sistem informasi. Penggunaan *e-filing* ini diharapkan dapat membantu pelaporan SPT Wajib Pajak menjadi lebih mudah dan cepat. Dalam penggunaan *e-filing* juga terbilang cukup mudah, karena terdapat panduan yang ditampilkan oleh sistem mengenai langkah pengisian SPT tersebut, sehingga Wajib Pajak lebih mudah dalam menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) *e-Filing* memberi kemudahan (*ease of use*) dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. *Sistem e-Filing* akan mempengaruhi Wajib Pajak jika pertama kali menggunakan sistem penyampaian secara on-line tersebut Wajib Pajak merasa mudah untuk digunakan dan meringankan pekerjaan tersebut. Dan faktor kegunaan (*usefulness*) dimaksudkan bahwa Wajib Pajak percaya bahwa dengan menggunakan *e-Filing* akan meningkatkan kinerjanya dalam menyampaikan SPTnya.

Sejalan dengan penelitian Nurlela dan Chomsatu (2017) Yulitasari dan Suprasto (2017) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Azizah (2014) yang tidak memiliki pengaruh antara penerapan *e-filing* dengan kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya dengan diterapkannya *e-filing* tidak

dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Penerapan *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Zain (2015: 35) menyatakan bahwa atas kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak, maka diperlukan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya, tindakan tersebut adalah salah satunya dengan melalui pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh. Wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha menyeludupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi dan pidana akan mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten berlaku untuk semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan *theory of planned behavior*, sanksi pajak terkait dengan *perceived control behaviour*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah membuat sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan sanksi tersebut diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat dan benar. Jika semakin tegas dan berat sanksi perpajakannya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian yang dilakukan Siregar (2017) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, Wirawan dan Naniek (2017) dalam penerapan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif karena ketika suatu peraturan tidak dilaksanakan dengan baik atau dilanggar maka haruslah ada sebuah sanksi yang dapat dikenakan sehingga menimbulkan efek jera. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh *Self Assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi

Self assessment system adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Menurut Rahayu (2017: 101) *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dengan demikian, *self assessment system* merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Kedua variabel telah didukung oleh teori atribusi yaitu variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak. dengan teori atribusi, penerapan *self assessment system* merupakan faktor eksternal yang memengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan tentang bagaimana cara untuk melaporkan pajak. Tingkat kepatuhan Wajib pajak dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Munculnya kasus yang

berhubungan dengan pajak selain merugikan negara juga membuat nilai-nilai pelayanan terhadap masyarakat menjadi menurun dan kurang efektif. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan mendorong Wajib Pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak yang dapat memicu tingginya penerimaan negara.

Sehingga dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Saddang Am, A. Sarjan (2020) *Self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Watampone. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelaksanaan *self assessment system*, maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Dadang K, (2015) yang mengemukakan bahwa adanya petugas pajak yang lamban serta input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu, padahal sedikitnya ada enam loket yang berjajar, namun hanya terisi tiga, sementara masyarakat yang butuh pelayanan berjumlah puluhan orang.

H4: *Self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas layanan sebagai variabel moderasi.

5. Pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi

Pembaharuan serta inovasi-inovasi baru senantiasa terus di lakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana pemberharuan tersebut dilakukan secara bertahap-tahap guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembaharuan yang dilakukan tidak hanya dalam peraturan perpajakannya saja namun juga dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang diantaranya kini telah diberlakukannya sistem Penerapan e-filing yang dimana dapat membantu dalam

mempermudah pelaporan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan dengan pemanfaatan teknologi.

Hubungan antara penerapan *e-filing* dengan biaya kepatuhan disini yaitu terletak pada kegunaan *e-filing* sendiri, dimana wajib pajak sekarang dapat melaporkan SPT dari mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak sehingga wajib pajak dapat melakukannya dengan cepat dan mudah karena tidak perlu mengantri yang memakan waktu lama dan harus meluangkan waktu senggang. Sehingga dengan adanya penerapan sistem *e-filing* ini dapat mengurangi resiko ketelatan wajib pajak orang pribadi atau pun badan dalam melakukan pelaporan SPT. Dengan mengurangi risiko telat lapor maka wajib pajak pun dapat meminimalisir biaya kepatuhan pajak.

Kedua variabel telah didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu variabel *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Menurut Lie Ivana (2013) dalam Nurhasanah (2020) pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Dalam hal ini yaitu *e-filing*, perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-filing* ditentukan oleh minat yang dibentuk dari sikap.

Di dukung oleh hasil penelitian (Erwanda, dkk. 2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memoderasi hubungan antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan adalah variabel pemoderasi yang dapat memperkuat kualitas pelayanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Implikasinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak maka semakin baik kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajaknya. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H5: *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

6. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi

Mardiasmo, (2018: 93). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Kemudian pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2017: 137-138) mengatajkan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *sistem self assestment*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Sedangkan kaitannya dengan kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Rahayu (2017: 149) Kualitas Pelayanan Pajak adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Jatmiko (2011) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Seseorang juga akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, proses tersebut cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian terdahulu menurut Patmasari (2016: 549) menyatakan terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini didukung oleh Nafiah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pernyataan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan hasil penelitian oleh Muhamad (2019), Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erika Zahra Afifah Syafira, R. dan Nasution (2021) Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, melalui Kualitas Pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H6: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.