

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

CHELSEA ANGGRIAWAN



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

CHELSEA ANGGRIAWAN
A031201012



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

disusun dan diajukan oleh

CHELSEA ANGGRIAWAN
A031201012

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 18 April 2024

Pembimbing Utama



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 196503201992032002

Pembimbing Pendamping



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

disusun dan diajukan oleh

CHELSEA ANGGRIAWAN
A031201012

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **30 Mei 2024** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1
2.	Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA	Sekretaris	2
3.	Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	3
4.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak. M.Si., CA., CPA	Anggota	4

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Chelsea Anggriawan

NIM : A031201012

Departemen/Program Studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

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, 30 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Chelsea Anggriawan

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA dan Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah, Ang Griawan Hindro David dan ibu, Nurwati beserta keluarga besar dan sahabat peneliti atas bantuan, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-NYA atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 30 Mei 2024

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, dan *Facilitating Conditions* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

The Effect of E-Filing System Implementation, Understanding of Taxation, and Facilitating Conditions on Taxpayer Compliance

Chelsea Anggriawan
Grace T. Pontoh
Syarifuddin Rasyid

Kepatuhan wajib pajak memiliki dampak besar bagi penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, dan *facilitating conditions* terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi non karyawan di sekitar Karebosi Link. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan ke responden sebanyak 67 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi otoritas pajak dalam mengembangkan sistem elektronik agar lebih memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT, melakukan kegiatan sosialisasi secara berkelanjutan agar pemahaman wajib pajak tentang perpajakan semakin meningkat, serta pentingnya fasilitas pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, *facilitating conditions*, kepatuhan wajib pajak.

Taxpayer compliance has a major impact on state revenues. This study aims to test and analyze the effect of implementing an e-filing system, understanding taxation, and facilitating conditions on taxpayer compliance among non-employee individual taxpayers around Karebosi Link. Data collection in this study used a questionnaire distributed to 67 respondents. The research results show that the implementation of the e-Filing system has a positive and significant effect on taxpayer compliance, understanding taxation has a positive and significant effect on taxpayer compliance, and facilitating conditions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. This research can contribute to the tax authorities in developing an electronic system to make it easier for taxpayers to report tax returns, carrying out ongoing outreach activities so that taxpayers' understanding of taxation increases, as well as the importance of the service facilities provided so that taxpayers feel comfortable in carrying out their tax obligations.

Keywords: *e-filing system implementation, understanding taxation, facilitating conditions, taxpayer compliance.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoretis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	10
2.1.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	10
2.1.2 Teori Atribusi (<i>Attribution Theory</i>)	11
2.1.3 Perpajakan	11
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.1.5 Penerapan Sistem <i>E-Filing</i>	13
2.1.6 Pemahaman Perpajakan	14
2.1.7 <i>Facilitating Conditions</i>	14
2.1.8 Wajib Pajak	15
2.2 Tinjauan Empirik	15
2.3 Kerangka Pemikiran	17
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.4.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.4.3 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	24

3.3.1	Populasi	24
3.3.2	Sampel	24
3.4	Jenis dan Sumber Data	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
3.7	Instrumen Penelitian	26
3.8	Analisis Data	27
3.8.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	28
3.8.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	29
3.8.3	Uji Hipotesis	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN	31
4.1	Deskripsi Data	31
4.2	Analisis Deskriptif	32
4.3	Analisis Data	33
4.3.1	Menilai Outer Model atau <i>Measurement Model</i>	33
4.3.1.1	Uji Validitas	33
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	34
4.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	35
4.3.3	Pengujian Hipotesis	35
4.3.3.1	Pengujian Hipotesis H1 (Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)	36
4.3.3.2	Pengujian Hipotesis H2 (Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)	36
4.3.3.3	Pengujian Hipotesis H3 (<i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)	36
4.4	Pembahasan.....	37
4.4.1	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
4.4.2	Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	38
4.4.3	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
BAB V	PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	42
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Makassar Barat Tahun 2018-2022	2
1.2	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT melalui <i>E-Filing</i> dan Manual di KPP Pratama Makassar Barat Tahun 2018-2022.....	4
4.1	Statistik Deskriptif Sampel	31
4.2	Analisis Deskriptif	32
4.3	Hasil Uji Hipotesis.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Tren Kinerja Penerimaan Pajak.....	1
2.1 Kerangka Pemikiran	18
2.2 Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Peta Teori 48
2	Kuesioner Penelitian 56
3	Biodata 60
4	<i>Output Model Pengukuran</i> 61
5	<i>PLS Algorithm</i> 62
6	Tabel <i>Cross Loading</i> 63
7	Tabel <i>Loading Factor</i> 64
8	<i>Average Variance Extracted</i> 65
9	<i>Composite Reliability</i> 65
10	Hasil Uji Hipotesis..... 66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang saat ini terus berupaya meningkatkan kualitas kesejahteraan rakyat dengan cara melakukan pembangunan di berbagai sektor baik dari segi infrastruktur, pendidikan, ataupun layanan kesehatan. Salah satu sumber pendanaan terbesar pemerintah yang diterima negara bersumber dari pajak. Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021, pajak merupakan 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. Berikut data tren kinerja penerimaan pajak di Indonesia tahun 2018-2022 (Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak).



Gambar 1.1
Tren Kinerja Penerimaan Pajak

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan pajak yang terealisasi pada tahun 2020 sebesar Rp 1.072,1 triliun mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 sebesar Rp 1.332,7 triliun. Penurunan tersebut akibat adanya pandemi Covid-19 yang menekan seluruh sektor usaha sehingga penerimaan negara pun mengalami penurunan yang signifikan. Setelah mengalami penurunan, pada tahun 2021, realisasi penerimaan pajak mengalami peningkatan mencapai Rp 1.278,6 triliun dari target penerimaan pajak sebesar 1.229,6 triliun. Sejak itu, kinerja penerimaan negara tahun 2022 terus menunjukkan perkembangan positif hingga mencapai Rp 1.608,1 triliun.

Sani & Sulfan (2022) mengungkapkan bahwa kepatuhan pajak memiliki dampak besar bagi penerimaan negara baik dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara benar dan lengkap. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan sebuah tindakan di mana wajib pajak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan yang diberikan secara sukarela sebagai bagian dari kontribusinya bagi pembangunan negara. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan atas pajak juga akan meningkat, namun jika tingkat kepatuhan wajib pajak menurun, maka penerimaan pajak juga akan mengalami penurunan. Berikut data rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan tahun 2018-2022 (Sumber: KPP Pratama Makassar Barat).

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Makassar Barat Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wajib Lapor SPT	Jumlah Pelaporan SPT	Rasio Kepatuhan
2018	48.188	36.818	76%
2019	53.032	32.483	61%
2020	54.398	44.269	81%
2021	46.997	44.383	94%
2022	51.079	32.587	64%

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat tidak pernah mencapai 100% dalam lima tahun terakhir. Meskipun terjadi kenaikan terhadap jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT, namun jumlah pelaporan SPT tersebut tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan SPTnya. Khususnya pada tahun 2021, tingkat kepatuhan meningkat sebesar 13%, tetapi kemudian mengalami penurunan signifikan sebanyak 30% pada tahun 2022.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak, termasuk mengembangkan aplikasi pajak yang dikenal sebagai *e-Filing*. Aplikasi ini disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan dirancang untuk membantu wajib pajak dalam mempermudah menjalankan proses perpajakannya. Melalui sistem *e-Filing*, wajib pajak diharapkan dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik tanpa harus datang ke kantor pajak untuk mengirimkan dokumen fisik. Selain itu, melalui aplikasi ini juga berupaya agar mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam menyiapkan, memproses, dan menyampaikan SPT mereka ke kantor pajak dengan benar dan tepat waktu (Andika & Yasa, 2020). Berikut data perkembangan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-Filing* dan secara manual tahun 2018-2022 (Sumber: KPP Pratama Makassar Barat).

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT melalui *E-Filing* dan Manual di KPP Pratama Makassar Barat Tahun 2018-2022

Tahun	Pelaporan SPT Tahunan Melalui <i>E-Filing</i>	Pelaporan SPT Tahunan Secara Manual
2018	35.121	1
2019	31.857	0
2020	43.724	4
2021	43.696	2
2022	32.538	0

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah pelaporan SPT menggunakan *e-Filing* dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2020 ke 2021 terjadi penurunan sebesar 0,06% dan pada tahun 2021 ke 2022 terjadi penurunan sebesar 26%. Penurunan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem sistem *e-Filing* sebagai metode pelaporan SPT Tahunan harus lebih dioptimalkan lagi.

Wiratan & Harjanto (2018) mengatakan bahwa efektivitas penggunaan *e-Filing* dapat dinilai melalui beberapa aspek yaitu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajak, keinginan untuk memanfaatkan *e-Filing* di masa mendatang, serta peningkatan fitur yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saleh & Prayudi (2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak berbentuk CV dan koperasi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Artinya apabila penerapan sistem *e-Filing* mengalami peningkatan dan perbaikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya. Namun, penerapan sistem *e-Filing* ini perlu diteliti kembali karena adanya hasil penelitian yang tidak konsisten seperti penelitian yang dilakukan Moridu *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak tentunya juga sangat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. As'ari (2018) mengungkapkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Jika seorang wajib pajak tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang peraturan perpajakan, mereka kemungkinan besar akan cenderung melanggar kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan pemahaman yang baik dan benar tentang peraturan perpajakan.

Pemahaman perpajakan mencakup semua aspek yang terkait dengan peraturan pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, yang harus dipahami dengan benar agar dapat dijalankan dengan baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hazmi *et al.* (2020) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak. Namun pernyataan tersebut kontras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sariputra (2021) yang mengungkapkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, *facilitating conditions* juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Venkatesh *et al.* (2003:454) mengungkapkan bahwa *facilitating conditions* diartikan sebagai sejauh mana tingkat keyakinan seseorang terhadap infrastruktur yang tersedia. Dalam hal ini, fasilitas berhubungan dengan ketersediaan fasilitas pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya. Fasilitas pelayanan pajak sendiri merupakan sarana yang diberikan kepada wajib pajak untuk melancarkan fungsi perpajakan. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang memuaskan diperlukan

dukungan dari pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami kebutuhan wajib pajak serta dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Fasilitas pelayanan mencakup bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dalam membantu dan membimbing mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan semakin baiknya *facilitating conditions* yang tersedia maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Desiva & Kholis (2022) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, ada perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dince & Desy (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian untuk menunjang pernyataan di atas yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), di mana teori ini menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Teori ini membantu mengidentifikasi faktor yang mendorong seorang wajib pajak dalam menerapkan *e-Filing* sebagai sistem pelaporan pajak. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori atribusi sebagai teori yang mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori ini mendukung penelitian dalam mencari tahu apakah perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pemahaman perpajakan. Sedangkan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya adalah *facilitating conditions*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Saleh & Prayudi (2021) mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berbentuk CV Dan Koperasi yang Terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Perbedaan utama dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menambahkan variabel independen yaitu *facilitating conditions* karena salah satu faktor yang memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di mana wajib pajak cenderung akan taat pajak apabila disertai dengan fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah *facilitating conditions* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh *facilitating conditions* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta informasi yang bermanfaat bagi pembaca, masyarakat, serta semua pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam menunjang perkembangan ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, *Facilitating Conditions* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak serta dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi para akademisi dalam melakukan penelitian di kemudian hari.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *e-Filing*, pemahaman perpajakan, serta *facilitating conditions* dapat berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian yang dilakukan oleh penulis. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi dalam lima bab berdasarkan Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012) dan dapat dirincikan sebagai berikut.

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang apa yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.

Bab II adalah tinjauan pustaka. Bagian ini menguraikan tinjauan teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini, tinjauan empirik, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

Bab III adalah metode penelitian. Bagian ini berisi penjelasan terkait metode atau cara yang digunakan peneliti untuk mencari jawaban atas rumusan masalah yang sudah dipaparkan. Bab ini memuat rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan metode analisis data.

Bab IV adalah hasil dan pembahasan penelitian. Bagian ini membahas mengenai hasil penelitian tentang bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pemahaman perpajakan, dan *facilitating conditions* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Bab V adalah penutup. Bagian ini menguraikan kesimpulan mengenai hasil penelitian dan saran serta keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian yang dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sebagai model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* pada tahun 2003. Teori ini merupakan gabungan dari delapan model penerimaan teknologi yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa minat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Selain itu, keempat faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*).

Teori UTAUT dianggap selaras dengan penelitian ini karena dapat mengidentifikasi faktor yang mendorong penerapan sistem *e-Filing*. Model UTAUT memberikan penjelasan mengenai empat faktor yang mampu mendorong seorang wajib pajak dalam menerapkan *e-Filing* sebagai sistem pelaporan pajak.

2.1.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi merupakan teori yang dicetuskan oleh Heider pada tahun 1958. Menurut Heider (1958), teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari faktor internal ataupun eksternal. Faktor internal merujuk pada perilaku yang berasal dari dalam individu, seperti kesadaran, kepribadian, dan kemampuan. Sedangkan, faktor eksternal merujuk pada perilaku yang berasal dari luar individu yang dipengaruhi oleh pihak luar seperti tekanan dari orang lain atau situasi tertentu.

Teori ini relevan dalam mengetahui apakah perilaku wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh faktor internal ataupun eksternal. Salah satu faktor internal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya ialah pemahaman perpajakan. Sedangkan faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya adalah *facilitating conditions*.

2.1.3 Perpajakan

Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, pajak merupakan 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.

Resmi (2014:1) mendefinisikan pajak sebagai pungutan wajib untuk mengalihkan sebagian kekayaannya kepada kas negara, yang timbul akibat dari adanya suatu peristiwa atau tindakan yang memberikan kewajiban tertentu,

namun bukan sebagai bentuk hukuman dan dalam hal ini bersifat memaksa tanpa adanya timbal balik dari negara secara langsung dan digunakan untuk mendukung kesejahteraan umum.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban untuk warga negara di mana mereka harus memberikan sebagian dari kekayaan mereka kepada negara yang terutang yang sifatnya memaksa dan tanpa memperoleh imbalan langsung.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berasal dari kata “patuh” yang diartikan sebagai patuh atau taat kepada perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Gunadi (2013:94) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai sikap kesediaan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku, tanpa adanya pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dengan kriteria tertentu dikatakan patuh antara lain ketika :

1. Wajib pajak tidak terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak apa pun, kecuali jika telah mendapatkan izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dan telah mendapatkan opini yang menyatakan bahwa laporan tersebut wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut;

4. Wajib pajak tidak pernah dipidana dalam bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

2.1.5 Penerapan Sistem *E-Filing*

Electronic Filing System (E-Filing) yaitu sistem pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* (Qalbi *et al.*, 2020). Istilah *e-Filing* ini pertama kali diatur dengan adanya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui *Application Service Provider* (ASP). Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, DJP telah mengembangkan dan memperluas akses aplikasi *e-Filing* milik pemerintah pada laman www.pajak.go.id.

Tumuli *et al.* (2016) mengungkapkan beberapa keuntungan yang diperoleh Wajib Pajak dalam penerapan sistem *e-Filing* sebagai sistem pelaporan SPT, yaitu :

1. Proses penyampaian SPT menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan pengisian manual.
2. Pelaporan SPT tidak dikenakan biaya apa pun.
3. Tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
4. Mengurangi risiko kesalahan perhitungan karena menggunakan sistem komputer.
5. Mempermudah wajib pajak dalam pengisian SPT karena dalam bentuk wizard.
6. Adanya validasi data sehingga data yang disampaikan oleh wajib pajak lengkap dan sesuai dengan persyaratan perpajakan.
7. Mengurangi penggunaan kertas.

2.1.6 Pemahaman Perpajakan

Resmi (2014:20) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan adalah suatu proses di mana wajib pajak memperoleh informasi tentang berbagai aspek perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman tentang peraturan perpajakan ini mencakup ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara mengajukan Surat Pemberitahuan (SPT), proses pembayaran, tempat pembayaran, denda, serta batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Boham (2015) menambahkan bahwa apabila seseorang memiliki pemahaman yang cukup tentang perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Selain itu, dengan diterapkannya *self assessment system* di Indonesia di mana sistem perpajakan ini memberikan kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya kepada Wajib Pajak dalam menghitung dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang baik agar *self assessment system* ini dapat berjalan dengan baik.

2.1.7 Facilitating Conditions

Venkatesh *et al.* (2003:454) mengungkapkan bahwa *facilitating conditions* diartikan sebagai sejauh mana tingkat keyakinan seseorang terhadap infrastruktur yang tersedia. Dalam hal ini, fasilitas berhubungan dengan suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan semakin baiknya *facilitating conditions* yang tersedia dalam pemenuhan kewajiban pajak, akan lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.8 Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021, wajib pajak dideskripsikan sebagai orang pribadi atau badan/perusahaan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Sumarsan (2017:9), wajib pajak merujuk kepada orang pribadi atau badan yang memiliki hak serta kewajiban sesuai dengan ketentuan hukum pajak yang mencakup pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau suatu entitas yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik adalah suatu kajian yang mengacu pada penelitian terdahulu. Berikut penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya yang menjadi referensi penulis dalam menyusun penelitian ini.

Suwandono *et al.* (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya mengenai penerapan sistem *e-Filing* telah dilakukan oleh Rustandi & Erfiansyah (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyudi (2021) yang memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh penerapan sistem *e-Filing* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diantini *et al.* (2018) yang

memperlihatkan bahwa adanya pengaruh positif penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saleh & Prayudi (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berbentuk CV Dan Koperasi yang Terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Selain itu, hasil penelitian Amwal *et al.* (2020) juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan implementasi sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

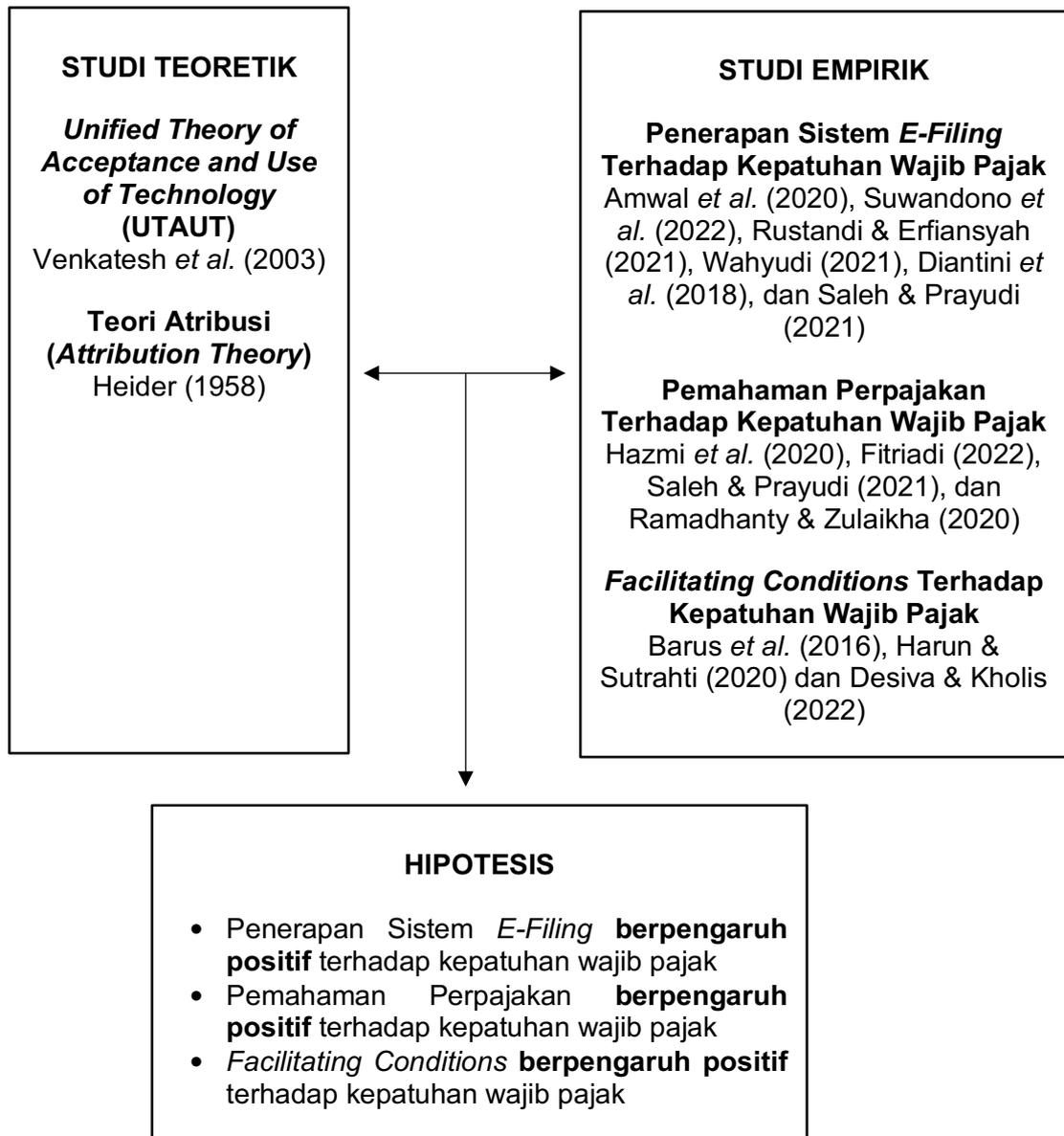
Penelitian dari Hazmi *et al.* (2020) mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan menjadi pedoman utama bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang kurang memahami perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh.

Fitriadi (2022) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Makassar Utara menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) yaitu pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Barus *et al.* (2016) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menemukan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian Harun & Sutrahti (2020) juga menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu mengenai *facilitating conditions* juga telah dilakukan oleh Desiva & Kholis (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik *facilitating conditions* yang disediakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang diuji adalah pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, pemahaman perpajakan, dan *facilitating conditions* terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang digunakan sebagai sumber atau acuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis penelitian digunakan sebagai dasar untuk menguji hubungan antara variabel-variabel penelitian. Berikut hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nurhidayah (2015:24) mengungkapkan bahwa *e-Filing* adalah suatu layanan elektronik yang memungkinkan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan untuk menyampaikan SPT mereka melalui internet. Layanan ini dapat diakses melalui situs *web* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui aplikasi yang disediakan oleh penyedia jasa, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi untuk mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Dalam konteks *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), terdapat empat faktor yang mampu mendorong seorang wajib pajak dalam menerapkan *e-Filing* sebagai sistem pelaporan pajak yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Dengan menerapkan UTAUT pada penerapan *e-Filing*, akan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada wajib pajak bahwa penerapan *e-Filing* dapat meningkatkan efisiensi kinerja, mengurangi waktu yang diperlukan, serta bagaimana faktor lingkungan dan infrastruktur dapat mendorong penerapan *e-Filing*. Oleh karena itu, keempat faktor tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2021) menyatakan bahwa semakin tinggi penerapan sistem *e-Filing* maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Selain itu, hasil penelitian dari Suwandono *et al.* (2022) mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Amwal *et al.* (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa implementasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rustandi & Erfiansyah (2021) yang menyatakan

bahwa penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Saleh & Prayudi (2021) mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Diantini *et al* (2018) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

H1: Penerapan Sistem *E-Filing* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan adalah suatu proses di mana wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan hukum dan prosedur terkait perpajakan, serta mengaplikasikannya setiap melakukan aktivitas perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Berdasarkan teori atribusi, penelitian ini memprediksi bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam maupun luar. Salah satu faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak adalah pemahaman perpajakan.

Ramadhanty & Zulaikha (2020) mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan dapat berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang pendidikan, pengalaman, sosialisasi, dan komunikasi. Pernyataan ini didukung oleh Hazmi *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, maka wajib pajak akan semakin

patuh juga karena mereka sudah mengetahui sanksi yang akan diberikan jika tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Penelitian oleh Fitriadi (2022) membuktikan bahwa pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Saleh & Prayudi (2021) dalam penelitiannya juga ditemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

H2: Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

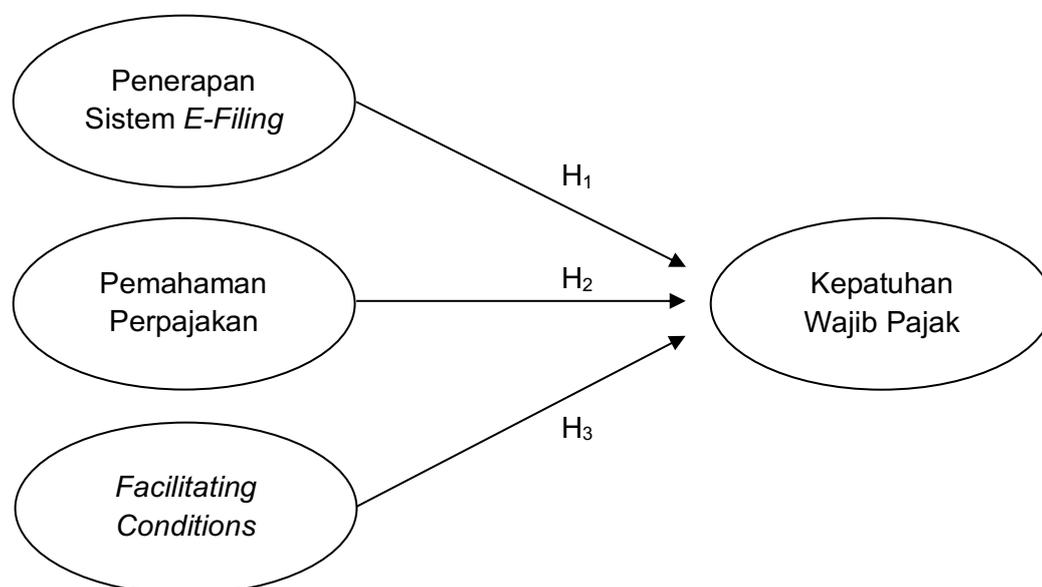
2.4.3 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Venkatesh *et al.* (2003:454) mengungkapkan bahwa *facilitating conditions* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang terhadap infrastruktur yang tersedia. Berdasarkan teori atribusi, *facilitating conditions* dapat dilihat sebagai faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian oleh Barus *et al.* (2016) membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Harun & Sutrahti (2020) menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain juga dilakukan oleh Desiva & Kholis (2022) yang mengungkapkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

H3: *Facilitating Conditions* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dirumuskan, maka model penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.2 Model Penelitian