

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang ditandai oleh pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya intensitas persaingan antarnegara, Indonesia sebagai negara berkembang dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas dan daya saingnya di berbagai sektor strategis. Menyadari tantangan tersebut, pemerintah Indonesia telah merumuskan dan menjalankan berbagai rencana pembangunan nasional yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Hermawan *et al.*, 2025). Berbagai aspek pembangunan seperti ekonomi, kesejahteraan sosial, pendidikan, dan infrastruktur saling berkaitan dan secara bersama-sama mendukung kemajuan bangsa (Iskandar, 2020). Dalam kerangka ini, pajak yang dibayarkan oleh masyarakat kepada pemerintah berperan sebagai salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan nasional.

Kontribusi domestik terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagian besar berasal dari sektor perpajakan. Hal ini ditegaskan oleh Purba dan Efriyenty (2021) yang menyatakan bahwa pajak merupakan penyumbang terbesar dalam struktur penerimaan negara Indonesia. Hal ini diperkuat oleh data dari Kementerian Keuangan yang mencatat bahwa pada tahun 2022 hingga 2023, penerimaan negara Indonesia masih sangat bergantung pada sektor pajak, dengan kontribusi sebesar 98% terhadap total penerimaan negara, sedangkan penerimaan bukan pajak hanya menyumbang sekitar 2%. Kondisi ini menunjukkan betapa pentingnya peran perpajakan dalam menopang keuangan negara, sehingga upaya untuk meningkatkan kepatuhan

wajib pajak dan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan menjadi krusial dalam mencapai target penerimaan negara secara berkelanjutan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas sistem perpajakan suatu negara (Agun *et al.*, 2022). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Said & Aslindah, 2018). Pajak menjadi sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik, sehingga rendahnya tingkat kepatuhan dapat berdampak negatif pada penerimaan pajak dan stabilitas keuangan negara (Anjani, 2023). Dalam satu dekade terakhir, isu kepatuhan semakin krusial seiring meningkatnya kebutuhan anggaran negara yang tidak selalu diimbangi dengan optimalnya penerimaan pajak.

Tantangan kepatuhan tidak hanya terjadi di daerah terpencil yang minim akses informasi, tetapi juga muncul di pusat-pusat ekonomi perkotaan yang justru kerap menghadapi berbagai bentuk penghindaran dan pengelakan pajak secara sistematis (Setiaji & Nisak, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa persoalan kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis atau pengetahuan, melainkan juga erat kaitannya dengan persepsi psikologis wajib pajak terhadap keadilan sistem, pelayanan otoritas, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam kerangka ini, Teori Atribusi (Haeder, 1985) menjadi relevan untuk menganalisis perilaku wajib pajak. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang memberikan alasan atas tindakannya berdasarkan faktor internal seperti motivasi dan sikap, maupun faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, efektivitas pengawasan, dan sikap otoritas.

Kepatuhan perpajakan dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi perhatian tersendiri karena kelompok ini menghadapi kondisi yang berbeda dari wajib pajak lainnya. Meskipun pajak bersifat wajib dan tidak dapat dihindari, banyak pelaku UMKM berupaya meminimalkan beban pajaknya karena pajak sering dianggap sebagai beban yang harus ditekan (James, 2018). UMKM memiliki kontribusi penting dalam penerimaan negara baik secara langsung melalui PPh maupun tidak langsung seperti PPN dan pajak karyawan (Jaman & Pertiwi, 2023). Namun, variasi pendapatan dan struktur keuangan yang tidak stabil menyebabkan kepatuhan UMKM menjadi isu yang belum terselesaikan. Laporan otoritas pajak menunjukkan adanya kecenderungan pelaku UMKM untuk tidak melaporkan penghasilan secara penuh, baik karena keterbatasan pemahaman regulasi maupun keinginan untuk menghindari beban pajak (Meliandari & Utomo, 2022).

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak dan Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah dilaporkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat dari tahun 2019 hingga 2023. Tabel ini menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut:

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib UMKM Di KPP Pratama Makassar Barat Periode 2019-2023

Tahun	WP Terdaftar (Orang/Jiwa)	Wajib SPT (Orang/Jiwa)	Total SPT yang Masuk (Orang/Jiwa)	Persentase Kepatuhan (%)
2019	20.226	7.661	5.111	66,71
2020	37.063	7.726	3.257	42,16
2021	39.438	8.021	3.395	42,33
2022	42.071	8.567	3.752	43,80
2023	44.321	8.791	3.582	40,75

Sumber: KPP Pratama Makassar Barat

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Pada setiap tahun, jumlah wajib pajak terdaftar meningkat, yang menunjukkan bahwa lebih banyak orang terdaftar dalam sistem perpajakan. Meskipun jumlah wajib pajak terdaftar terus meningkat, tingkat pelaporan SPT justru mengalami tren penurunan. Persentase kepatuhan tertinggi tercatat pada 2019 sebesar 66,71%, lalu menurun drastis menjadi 40,75% pada tahun 2023. Ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah WP belum berbanding lurus dengan pelaksanaan kewajiban formal seperti pelaporan pajak. Ketidakseimbangan ini memperlihatkan perlunya strategi peningkatan kepatuhan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan sosiologis wajib pajak.

Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga emosional dan perseptual (Prinz *et al.*, 2014). Menurut teori ekonomi klasik (Becker, 1968; Allingham & Sandmo, 1972), penghindaran pajak merupakan tindakan rasional berbasis analisis untung-rugi antara risiko ditangkap dan besar sanksi. Namun kenyataannya, tingkat kepatuhan sering kali lebih tinggi daripada prediksi teori ini, menunjukkan adanya peran non-ekonomi dalam pengambilan keputusan.

Pendekatan perilaku perpajakan kemudian berkembang melalui model "Slippery Slope" (Kirchler *et al.*, 2008), yang membagi kepatuhan menjadi dua: sukarela dan terpaksa. Kepatuhan sukarela dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap otoritas, sedangkan kepatuhan terpaksa didorong oleh kekuasaan atau sanksi. Bila salah satu dari dua pilar tersebut melemah, maka kepatuhan cenderung menurun drastis. Dalam kerangka ini, psikologi pajak menjadi elemen sentral dalam memahami dan membentuk perilaku kepatuhan.

Model formal Gangl *et al.* (2020) memperkuat bahwa hubungan antara wajib pajak dan otoritas sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kekuasaan dan kepercayaan. Batrancea *et al.* (2019) dan Prinz *et al.* (2014) menegaskan bahwa kombinasi kedua pendekatan tersebut diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara menyeluruh. Namun demikian, hasil studi oleh Sarsadilla (2023), Tahar dan Bandi (2024), serta Darmayasa *et al.* (2022), menunjukkan bahwa kekuasaan yang terlalu dominan justru dapat menimbulkan resistensi dan memperburuk iklim kepatuhan. Kepercayaan terbukti memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan, sementara kekuatan otoritas bisa menimbulkan efek antagonis bila tidak dibarengi dengan pendekatan yang partisipatif.

Implikasi dari temuan ini sangat penting dalam konteks perumusan kebijakan fiskal. Otoritas pajak tidak cukup hanya mengandalkan penegakan hukum dan sistem pelaporan, tetapi perlu membangun kepercayaan publik melalui transparansi, edukasi, pelayanan yang adil, serta penyederhanaan proses administratif. Pendekatan berbasis kepercayaan dan kerja sama dapat menjadi solusi strategis jangka panjang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Selain faktor psikologis, kemajuan teknologi juga memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam beberapa tahun terakhir, inovasi teknologi dan kebijakan fiskal yang berorientasi pada keterbukaan serta efisiensi telah mendorong digitalisasi sistem perpajakan melalui penerapan sistem elektronik (*E-System*). Implementasi *E-System* menjadi langkah strategis pemerintah untuk menyederhanakan prosedur pembayaran dan pelaporan pajak, dengan tujuan mengurangi beban

administratif yang selama ini menjadi kendala utama bagi banyak wajib pajak. Melalui sistem ini, wajib pajak dapat dengan lebih mudah dan cepat mengakses informasi, mendaftarkan diri, melaporkan kewajiban, serta melakukan pembayaran secara daring.

Penerapan sistem elektronik diyakini dapat memperkuat akuntabilitas dan transparansi, yang pada akhirnya menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Sejumlah penelitian mendukung hubungan positif antara penggunaan *E-System* dan tingkat kepatuhan pajak. Said & Aslindah (2018) menyatakan bahwa penyederhanaan prosedur pelaporan dan pembayaran melalui sistem elektronik mampu mendorong perilaku patuh. Selaras dengan itu, Devano *et al.* (2023) menemukan bahwa perpajakan elektronik terbukti meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Khamis & Mastor (2023) juga menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara perbaikan sistem elektronik perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas layanan e-Filing diketahui turut memengaruhi kepatuhan secara positif (Saptono *et al.*, 2023).

Digitalisasi sistem pajak melalui *E-System* telah membawa kemajuan, namun efektivitas tiap komponennya terhadap kepatuhan masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Penelitian oleh Desyanti & Amanah (2020) menunjukkan bahwa penggunaan *e-Registration* dan *e-Filing* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan penggunaan *e-Billing* justru memberikan dampak positif yang nyata. Hal ini diperkuat oleh temuan Meiryani *et al.* (2023) yang menyebut bahwa *e-Filing* belum sepenuhnya efisien dalam meningkatkan kepatuhan, namun *e-Registration* terbukti mempercepat proses pendaftaran dan mempermudah aksesibilitas wajib pajak baru terhadap sistem pajak. Dengan

demikian, meskipun digitalisasi telah membawa perubahan struktural dalam administrasi pajak, efektivitasnya tetap bergantung pada kualitas implementasi, kemudahan penggunaan, serta kesiapan wajib pajak dalam mengadopsi teknologi. Oleh karena itu, untuk merancang strategi peningkatan kepatuhan yang lebih efektif, penting bagi otoritas pajak untuk tidak hanya mengandalkan keberadaan teknologi, tetapi juga melakukan evaluasi mendalam terhadap setiap komponen *E-System*.

Penelitian ini menggunakan preferensi risiko sebagai variabel moderasi yang jarang digunakan dalam menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen seperti pada studi ini. Preferensi risiko adalah peluang yang wajib pajak dapat mempertimbangkan serta dijadikannya prioritas pertama dari berbagai pilihan yang ada (Wulandari, 2020). Menurut Puspitasari dan Dirman (2024), wajib pajak harus mempertimbangkan berbagai jenis risiko saat melaporkan pajak mereka, termasuk masalah sosial, karier, finansial, dan keselamatan. Salah satu elemen tersebut adalah risiko. Dampak preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak meningkat seiring dengan tingkat preferensinya (Wardani & Nistiana, 2022).

Penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Said & Aslindah (2018) mengenai pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Perbaharuan dari penelitian tersebut adalah variabel independent pada penelitian sebelumnya adalah *e-system* dan tidak terdapat variabel moderasi. Sedangkan penelitian ini menambahkan dua variabel independent yaitu kepercayaan pada otoritas dan kekuatan otoritas dengan variabel moderasi adalah preferensi risiko. Selain itu

objek penelitian ini berbeda yaitu wajib pajak orang pribadi yang tergolong dalam pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di KPP Pratama Makassar Barat.

Berdasarkan Fenomena yang disebutkan sebelumnya dan kesenjangan penelitian yang ditemukan dalam studi-studi terdahulu memberikan dasar bagi minat peneliti untuk menangani topik penelitian ini, yang berjudul “Pengaruh Model *Slippery Slope Framework* Dan *E-System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi pada KPP Pratama Makassar Barat)“.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan sebagai fokus masalah yang akan dijawab.

1. Apakah kepercayaan pada otoritas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kekuatan otoritas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan *E-System* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah preferensi risiko memoderasi hubungan antara kepercayaan pada otoritas kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah preferensi risiko memoderasi hubungan antara kekuatan otoritas terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah preferensi risiko memoderasi hubungan antara *E-System* terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan atas rumusan masalah yang dibuat yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pada otoritas terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kekuatan otoritas terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan *E-System* terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara kepercayaan pada otoritas terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara kekuatan otoritas terhadap kepatuhan wajib pajak
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh preferensi risiko memoderasi hubungan antara *E-System* terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teori, diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan sudut pandang baru dan memajukan pemahaman kita tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM melalui penggunaan teori-teori seperti Teori Atribusi, Teori motivasi, Model Penerimaan Teknologi dan Teori Prospek. Penelitian ini akan menginvestigasi bagaimana kepatuhan wajib pajak UMKM dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap otoritas, kekuatan otoritas, dan sistem perpajakan elektronik, dengan menggunakan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis,

praktis, dan kebijakan, khususnya bagi para peneliti, wajib pajak, dan pemerintah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berikut adalah manfaat praktis yang diharapkan dari temuan penelitian ini:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai bagaimana kepatuhan wajib pajak individu dipengaruhi oleh sistem *e-tax*, kekuatan otoritas, dan kepercayaan pada otoritas, dengan preferensi risiko berperan sebagai faktor moderasi.

2. Bagi Wajib Pajak

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak, penulis berharap agar penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran di kalangan warga Indonesia, khususnya bagi wajib pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan melalui penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang bekerja pada topik serupa, namun dengan metodologi dan pandangan yang berbeda.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam tujuh bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Menyajikan kajian teoritis dan empiris yang relevan dengan topik penelitian ini.

BAB III Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Menguraikan kerangka konseptual dan hipotesis yang mendasari penelitian ini.

BAB IV Metode Penelitian

Menjelaskan rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB V Hasil Penelitian

Menguraikan deskripsi data, gambaran umum responden, hasil pengujian, analisis data, dan uji hipotesis.

BAB VI Pembahasan

Membahas hasil penelitian dengan fokus pada upaya menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB VII Penutup

Berisi kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 *Attribution Theory*

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Heider pada tahun 1958 menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Heider mengembangkan kerangka kerja yang luas tentang gagasan inti teori atribusi mengenai elemen-elemen yang memengaruhi perilaku individu dalam tulisannya, Heider sering diakui sebagai salah satu pendiri teori atribusi. Secara khusus, Heider banyak memusatkan pekerjaannya pada "Lokus Kausal" dari suatu tindakan, dengan menyoroti situasi di mana orang lebih cenderung mengaitkan penyebab perilaku dengan faktor eksternal (seperti pengaruh lingkungan) atau faktor internal (seperti disposisi atau karakteristik pribadi) pada orang lain. Dalam studi atribusi, lokus kausal masih menjadi konsep utama yang mudah dipahami.

Manusov dan Spitzberg (2008) menyatakan bahwa ada banyak cara untuk mendefinisikan teori atribusi. Namun, definisi yang paling relevan mengenai atribusi adalah proses di mana seseorang menginterpretasikan baik perilaku dirinya sendiri maupun perilaku orang lain, baik melalui motivasi internal seperti pemikiran maupun motivasi eksternal seperti berbicara. Teori atribusi pada akhirnya sangat berkaitan dengan pertanyaan "bagaimana?" dan "apa?" dalam proses seseorang memahami informasi dari peristiwa yang dialami dan bertindak berdasarkan pengalaman tersebut.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa tiga elemen berikut berpengaruh dalam menentukan apakah suatu perilaku disebabkan oleh faktor internal atau eksternal:

1. Keunikan

Istilah "*distinctiveness*" atau keunikan menggambarkan apakah seseorang berperilaku berbeda tergantung pada situasi. Jika perilaku tersebut dianggap normal, kemungkinan besar penyebabnya adalah faktor internal. Sebaliknya, jika perilaku dianggap tidak biasa, maka itu dikaitkan dengan faktor eksternal.

2. Kesepakatan

Kesepakatan atau *consensus* mengacu pada apakah semua orang bereaksi dengan cara yang sama dalam situasi yang serupa. Jika hanya sedikit orang yang bereaksi dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal. Sebaliknya, jika banyak orang bereaksi dengan cara yang sama, perilaku tersebut dikaitkan dengan faktor eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi atau *consistency* menggambarkan apakah seseorang bereaksi dengan cara yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten suatu perilaku, semakin besar kemungkinan bahwa faktor internal adalah penyebabnya. Sebaliknya, jika perilaku tidak konsisten, maka itu dikaitkan dengan faktor eksternal.

Teori atribusi relevan dengan penelitian ini, karena faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak yaitu dari dalam diri individu seseorang dalam mengambil keputusan, sedangkan faktor eksternal dipengaruhi dari pihak luar

individu yang berkaitan dengan kemudahan, tata cara perpajakan dalam membayar pajak.

2.1.2 Self-Determination Theory

Teori Determinasi Diri (*Self-Determination Theory*, SDT; Ryan dan Deci, 1985) adalah teori yang sangat berpengaruh dalam memahami motivasi manusia dan kesejahteraan, didukung oleh banyak bukti penelitian. Teori ini menyediakan kerangka untuk memahami dasar motivasi yang mendasari kepribadian, perilaku sosial, dan hubungan kebutuhan psikologis dasar dengan kesejahteraan, pertumbuhan psikologis, dan kualitas hidup. Tidak seperti pendekatan motivasi lain yang menganggap motivasi sebagai konsep tunggal, artinya, seseorang memiliki motivasi yang lebih atau kurang. SDT berfokus pada variasi bentuk motivasi (mulai dari motivasi otonom hingga kendali) untuk memprediksi hasil seperti kinerja, keterlibatan, vitalitas, dan kesehatan psikologis.

SDT dimulai dengan metateori organis yang mengacu pada asumsi filosofis tentang sifat manusia. Teori ini berasumsi bahwa manusia secara alami aktif, dengan kecenderungan yang berevolusi secara bebas menuju asimilasi, pencarian tantangan, serta integrasi pengalaman baru. Dalam SDT, proses psikologis dasar untuk mewujudkannya disebut integrasi organis, yang menunjukkan sifat proaktif manusia untuk menjadi lebih terintegrasi dan koheren dalam fungsi mereka. SDT juga mengakui bahwa meskipun proses ini melekat dalam diri manusia, mereka tidak berkembang sepenuhnya atau berfungsi efektif tanpa nutrisi psikologis tertentu. Fungsi efektif dari integrasi organis memerlukan pemenuhan berkelanjutan dari kebutuhan psikologis dasar akan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan. Dukungan dalam konteks sosial terhadap pemenuhan kebutuhan ini memfasilitasi pertumbuhan, keterlibatan, efektivitas,

dan kesejahteraan. Sebaliknya, konteks yang menghambat kebutuhan ini dapat memicu ketegangan, kekakuan, serta berbagai bentuk ketidaksejahteraan dan patologi psikologis.

SDT mencakup asumsi tentang kecenderungan alami manusia untuk berintegrasi atau tumbuh, serta ketertarikan pada elemen-elemen dalam lingkungan yang mendukung kecenderungan tersebut. Selain itu, SDT mendukung strategi penelitian empiris untuk mengidentifikasi kecenderungan ini dan faktor-faktor pendukungnya, di setiap level analisis dari fisiologi dan neuropsikologi hingga struktur sosial makro seperti sistem ekonomi dan politik.

SDT adalah teori makro, teori ini terdiri dari enam mini-teori yang dikembangkan untuk menjelaskan fenomena motivasional yang lebih spesifik. Keenam mini-teori tersebut adalah:

1. Teori Evaluasi Kognitif (*Cognitive Evaluation Theory* - CET): Menjelaskan efek dari konteks sosial terhadap motivasi intrinsik.
2. Teori Integrasi Organik (*Organismic Integration Theory* - OIT): Menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan internalisasi dan integrasi motivasi ekstrinsik.
3. Teori Orientasi Kausalitas (*Causality Orientations Theory* - COT): Sebuah teori mengenai perbedaan individu dalam orientasi motivasional.
4. Teori Kebutuhan Psikologis Dasar (*Basic Psychological Needs Theory* - BPNT): Mengkaji kesejahteraan psikologis dan mengaitkan tiga mini-teori pertama.
5. Teori Isi Tujuan (*Goal Content Theory* - GCT): Berfokus pada apa yang menjadi tujuan hidup seseorang dan proses berkembangnya.

6. Teori Motivasi Relasional (*Relationships Motivation Theory* - RMT): Mengkaji proses yang mendorong hubungan berkualitas tinggi.

Penelitian dalam tradisi SDT juga telah mengkaji dua jenis hasrat pribadi yang berbeda, di mana individu dapat memiliki hasrat obsesif atau harmonis sebagai fungsi dari proses internalisasi (Vallerand, 2015). Dan pengujian lintas budaya terhadap SDT telah mengkonfirmasi pentingnya kebutuhan psikologis dasar di berbagai budaya yang beragam, serta meningkatkan pemahaman tentang bagaimana bentuk ekonomi, politik, dan budaya memengaruhi otonomi dan dengan demikian, kesejahteraan psikologis misalnya, Chirkov *et al.* 2003; Yu *et al.* 2017, dikutip dalam Ryan & Deci, 2024).

Hubungan antara penelitian ini dengan teori SDT dimana SDT menekankan pentingnya motivasi intrinsik dan ekstrinsik dalam perilaku individu. *Slippery Slope Framework* menjelaskan bagaimana penerapan sanksi dan insentif dapat memberikan dampak pada kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak melihat adanya kemungkinan sanksi (misalnya, audit atau denda), mereka akan terdorong untuk patuh karena takut akan konsekuensi negatif. Di sisi lain, jika penerapan *Slippery Slope Framework* juga mencakup upaya untuk membangun kepercayaan dan komunikasi yang baik antara otoritas pajak dan wajib pajak, keadaan ini mampu meningkatkan motivasi intrinsik. Wajib pajak yang merasa dihargai dan diperlakukan adil lebih mematuhi kewajiban pajak mereka tidak semata-mata karena takut sanksi, tetapi juga karena mereka memahami pentingnya kontribusi mereka terhadap masyarakat.

2.1.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Model teoretis UTAUT menyarankan bahwa penggunaan teknologi secara aktual ditentukan oleh niat perilaku (*behavioral intention*). Kemungkinan yang

dirasakan untuk mengadopsi teknologi bergantung pada pengaruh langsung dari empat konstruk utama, yaitu: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Efek dari prediktor-prediktor ini dimoderasi oleh faktor usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan (Venkatesh *et al.*, 2003, dikutip dalam Marikyan & Papagiannidis, 2021).

a. Harapan kinerja (*performance expectancy*)

Harapan kinerja didefinisikan sebagai "tingkat keyakinan individu bahwa menggunakan sistem akan membantu mereka mencapai peningkatan dalam kinerja pekerjaan" (Venkatesh *et al.*, 2003). Harapan kinerja didasarkan pada konstruk dari berbagai teori, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), TAM2, *Combined TAM and the Theory of Planned Behaviour* (CTAMTPB), *Motivational Model* (MM), *Model of PC Utilisation* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Konstruk ini mencakup konsep seperti *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan), *extrinsic motivation* (motivasi ekstrinsik), *job-fit* (kesesuaian pekerjaan), *relative advantage* (keunggulan relatif), dan *outcome expectations* (ekspektasi hasil). Harapan kinerja merupakan prediktor terkuat dari niat penggunaan teknologi dan signifikan baik dalam konteks sukarela maupun wajib (Zhou, Lu & Wang, 2010; Venkatesh, Thong & Xu, 2016, dikutip dalam Marikyan & Papagiannidis, 2021).

b. Harapan Kemudahan Penggunaan (*Effort Expectancy*)

Harapan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai "tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem" (Venkatesh *et al.*, 2003). Konstruk ini berasal dari konsep *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan

yang dirasakan) dan *complexity* (kompleksitas) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), *Model of PC Utilisation* (MPCU), serta *Innovation Diffusion Theory* (IDT), yang memiliki kesamaan dalam definisi dan skala pengukurannya. Efek dari konstruk ini menjadi tidak signifikan setelah pengguna terbiasa menggunakan teknologi dalam jangka waktu yang lebih lama (Gupta, Dasgupta & Gupta, 2008; Chauhan & Jaiswal, 2016, dikutip dalam Marikyan & Papagiannidis, 2021).

c. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai "tingkat di mana individu merasa bahwa orang-orang penting bagi mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem baru" (Venkatesh *et al.*, 2003). Konstruk ini mirip dengan norma subjektif, faktor sosial, dan citra diri yang digunakan dalam berbagai teori, seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), TAM2, *Theory of Planned Behavior* (TPB), CTAMTPB, MPCU, dan IDT. Semua teori ini menunjukkan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh bagaimana mereka dipersepsikan oleh orang lain. Efek pengaruh sosial menjadi signifikan ketika penggunaan teknologi bersifat wajib (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam konteks yang diwajibkan, individu mungkin menggunakan teknologi bukan karena preferensi pribadi, melainkan karena keharusan untuk mematuhi regulasi (Venkatesh & Davis, 2000). Hal ini dapat menjelaskan efek yang tidak konsisten dari pengaruh sosial yang ditemukan dalam berbagai studi yang menguji model ini (Zhou, Lu & Wang, 2010; Chauhan & Jaiswal, 2016, dikutip dalam Marikyan & Papagiannidis, 2021).

d. Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*)

Kondisi pendukung didefinisikan sebagai "tingkat di mana individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung

penggunaan sistem" (Venkatesh *et al.*, 2003). Konstruk ini dibentuk dari konsep compatibility (kesesuaian), perceived behavioural control (kontrol perilaku yang dirasakan), dan kondisi pendukung yang berasal dari TPB, CTAMTPB, MPCU, dan IDT. Kondisi pendukung memiliki efek positif langsung terhadap niat penggunaan teknologi, tetapi setelah pengguna mulai menggunakan teknologi tersebut, efeknya menjadi tidak signifikan. Oleh karena itu, model ini menyatakan bahwa kondisi pendukung memiliki efek langsung yang signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003, dikutip dalam Marikyan & Papagiannidis, 2021).

Hubungan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah model yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi. Dalam konteks pajak, UTAUT dapat digunakan untuk menilai bagaimana *E-System* perpajakan (seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-SPT*) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Model UTAUT sangat relevan untuk memahami bagaimana *E-System* perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika *E-System* dianggap bermanfaat, mudah digunakan, didukung oleh lingkungan sosial, dan memiliki infrastruktur yang memadai, maka kepatuhan pajak cenderung meningkat.

Pemerintah dan otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengoptimalkan faktor-faktor dalam UTAUT, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan, memberikan sosialisasi yang lebih baik, serta memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik dan aman.

2.1.4 *Prospect Theory*

Menurut Liberty *et al.* (2023) dalam buku mereka, Teori prospek diperkenalkan oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky. Hipotesis ini didasarkan pada studi tahun 1979 oleh Kahneman dan Tversky yang meneliti perilaku pengambilan keputusan manusia dengan perilaku di luar kebiasaan dan tidak konsisten.

Hasil pengambilan keputusan dapat bervariasi meskipun topik penelitian yang sama disajikan dengan opsi serupa tetapi dengan cara yang berbeda. Perilaku ini dikenal oleh Kahneman dan Tversky sebagai perilaku pencarian risiko (*risk-seeking behavior*) dan penghindaran risiko (*risk-aversion behavior*). Sebagai contoh, ketika harga saham naik, orang biasanya menjual saham mereka dengan cepat untuk mengamankan keuntungan (menjual dengan cepat). Sebaliknya, ketika harga saham turun, investor biasanya mempertahankan saham mereka dengan harapan harga akan naik kembali untuk mencegah kerugian (tidak menjual). Perilaku ini juga dapat diklasifikasikan sebagai pencarian risiko dan penghindaran risiko.

Teori prospek Kahneman dan Tversky menyatakan bahwa seseorang akan terlebih dahulu membentuk sejumlah kerangka keputusan atau konsep setelah mengumpulkan informasi. Setelah kerangka tersebut dibentuk, orang tersebut akan memilih gagasan yang menghasilkan manfaat yang paling diantisipasi. Berikut adalah beberapa aspek yang memengaruhi konsep pilihan ini:

- a. Formulasi masalah
- b. Norma dan kebiasaan
- c. Karakteristik individu yang membuat Keputusan

White *et al.* (2020) melakukan salah satu dari banyak penelitian tentang teori prospek. Penelitian oleh White *et al.* menggunakan teori prospek untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak. Temuan studi mereka menunjukkan bahwa, dibandingkan dengan wajib pajak yang berada dalam situasi pengembalian pajak, individu dalam posisi pajak yang harus dibayar biasanya menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Teori prospek dengan demikian menunjukkan bahwa individu secara tidak logis cenderung lebih ragu untuk mengambil risiko terhadap keuntungan daripada terhadap kerugian. Kecenderungan untuk menghindari risiko ketika seseorang berada dalam posisi untung dikenal sebagai penghindaran risiko (*risk aversion*). Sebaliknya, orang lebih cenderung mengambil risiko fenomena yang dikenal sebagai pencarian risiko (*risk seeking*) ketika mereka berada dalam posisi rugi.

Studi ini dan teori prospek saling berkaitan karena keduanya menjelaskan bagaimana preferensi terhadap risiko dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tingginya toleransi risiko seorang wajib pajak tidak selalu berarti ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Sebagai contoh, seorang wajib pajak yang mencari risiko yaitu merasa nyaman dengan risiko tinggi akan tetap memutuskan untuk melaporkan pajaknya. Namun, secara paradoks, dalam upaya mengurangi kemungkinan kerugian, seorang wajib pajak dengan toleransi risiko rendah atau kepribadian yang menghindari risiko justru akan menghindari kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Slippery Slope Framework

Paradigma *slippery slope* dikembangkan pada tahun 2008 oleh Erich Kirchler, Erik Hoelzl, dan Ingrid Wahl sebagai upaya untuk menggabungkan

moralitas pajak dan teori ekonomi kejahatan. Menurut hipotesis ini, orang cenderung lebih mematuhi kewajiban perpajakan mereka ketika mereka memiliki kepercayaan terhadap pemerintah dan penegakan hukum. Kepercayaan pada otoritas (*trust in authorities*), kekuatan otoritas (*power of authorities*), dan kepatuhan (*compliance*) adalah tiga komponen utama dalam model ini. Ketika petugas pajak berhasil menegakkan hukum, penegakan kepatuhan yang ketat terjadi. Di sisi lain, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi merupakan hasil dari kepercayaan yang kuat dari para pembayar pajak terhadap pemerintah. Karena kepatuhan yang ditegakkan secara paksa (*enforced compliance*) dan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) saling berinteraksi, tingkat kepatuhan dapat dengan mudah "tergelincir" (*slippery*) ke tingkat yang lebih rendah.

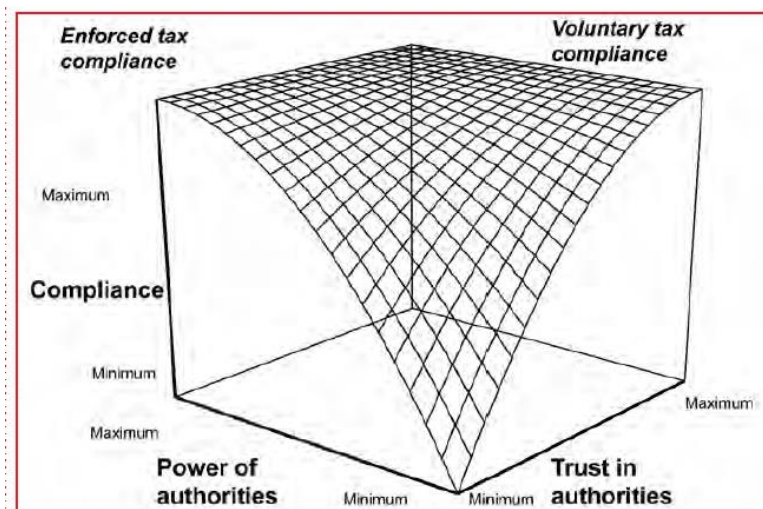
Tingkat kepatuhan yang tinggi hanya dapat dicapai jika terdapat tingkat kepatuhan sukarela dan kepatuhan yang ditegakkan secara bersamaan dalam level yang tinggi. Sebaliknya, kepatuhan akan menurun drastis jika kepercayaan publik dan penegakan hukum berada pada level terendah.

Kepatuhan yang dipaksakan meningkat ketika otoritas pajak menegakkan hukum dengan lebih ketat (misalnya, melalui audit yang lebih sering dan penerapan denda yang lebih berat). Selain itu, jika wajib pajak memiliki kepercayaan terhadap pemerintah, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak mereka secara sukarela.

Kepatuhan yang ditegakkan secara paksa (*enforced compliance*) maupun kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) yang menurun menjadi penyebab terjadinya kemiringan dalam kerangka *slippery slope* (Gambar II.1). Karena tindakan penegakan hukum dapat membuat wajib pajak merasa diperlakukan tidak adil atau kurang dihargai, kepatuhan wajib pajak lebih mudah menurun

ketika ada kurangnya kepercayaan pada otoritas pajak. Namun, wajib pajak tidak akan berpandangan buruk terhadap penegakan hukum selama otoritas pajak bertindak dengan benar. Faktanya, otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, bukan hanya kepatuhan yang ditegakkan, dengan menggunakan wewenangnya secara adil selama pelaksanaan operasi penegakan hukum.

Gambar 2. 1 *Slippery Slope Framework*



Sumber: Erich Kirchler (2008), *Slippery Slope Framework*

2.1.6 Kepercayaan

Kepercayaan adalah komponen kunci dari hubungan antara wajib pajak dan petugas pajak. Kirchler dkk. (2008) menyatakan bahwa kepercayaan pembayar pajak terhadap pemerintah merupakan cerminan dari persepsi mereka terhadap kebaikan dan altruisme petugas pajak. Kepercayaan merupakan hal yang krusial dalam interaksi sosial karena kepercayaan secara umum dianggap sebagai kesediaan orang atau kelompok untuk menerima peluang (Gangl *et al.*, 2015). Kepercayaan terhadap otoritas pajak merupakan salah satu alasan utama mengapa keadilan prosedural menjadi faktor pendorong kepatuhan sukarela dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan (Mahadianto *et al.*, 2017).

Konsep kepercayaan dapat dibagi menjadi dua jenis: 1) kepercayaan berbasis alasan (juga disebut kepercayaan yang dihitung, rasional, atau berbasis pengetahuan) dan 2) kepercayaan implisit (juga disebut kepercayaan berbasis identifikasi, kepercayaan kebiasaan, kepercayaan sosial, atau kepercayaan afektif). Jenis kepercayaan pertama muncul sebagai hasil dari keputusan rasional yang disengaja oleh pemberi kepercayaan berdasarkan empat faktor: 1) tujuan yang akan dicapai; 2) tingkat ketergantungan; 3) faktor internal; dan 4) faktor eksternal. Jenis kedua dijelaskan sebagai respons refleksif, tidak disengaja, dan tidak disadari terhadap suatu stimulus (Castelfranchi & Falcone, 2010, dikutip dalam Raza, 2024 dan Gangl *et al.*, 2015). Kedua jenis kepercayaan ini terkait, baik secara paralel maupun berurutan (Evans, 2008).

Sebuah studi di Swiss bertujuan untuk meneliti apakah hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak memengaruhi tingkat kepatuhan pajak dan moral pajak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa di kanton di mana hak partisipasi warga lebih tinggi, otoritas pajak memiliki pandangan yang lebih hormat dan kurang curiga terhadap wajib pajak yang melaporkan pendapatan rendah. Dengan demikian, keinginan untuk mematuhi otoritas pajak terkait dengan tingkat kepuasan terhadap layanan publik. Motivasi intrinsik untuk membayar pajak ("moral pajak") telah dikemukakan sebagai penjelasan yang mungkin untuk tingkat kepatuhan yang tinggi (Torgler, 2003). Dalam skenario ini, warga membayar pajak karena rasa tanggung jawab sosial dan menghormati hukum. Ketika wajib pajak diperlakukan dengan sikap dapat dipercaya, mereka akan membalasnya dengan mematuhi peraturan (Feld & Frey, 2002).

Sikap terhadap perpajakan dan politik juga dapat dilihat sebagai penentu kepercayaan dan persepsi kewajaran beban pajak serta langkah-langkah yang

diterapkan oleh otoritas, yang merupakan penentu kepercayaan dan penentu penting dalam kepatuhan pajak (Hofmann *et al.*, 2014). Selain itu, ketika otoritas menunjukkan akuntabilitas, transparansi, dan tingkat korupsi yang rendah, wajib pajak akan mempersepsikan mereka sebagai pihak yang dapat dipercaya. Kepercayaan pada otoritas pajak dengan demikian tampaknya mendorong kepatuhan pajak dan berkorelasi positif dengan kepatuhan pajak (misalnya, Torgler, 2003). Dalam SSF (Kirchler, 2007; Kirchler *et al.*, 2008), kepercayaan merangsang iklim interaksi yang sinergis, di mana wajib pajak dan otoritas berinteraksi secara hormat dan wajib pajak bekerja sama secara sukarela dengan otoritas. Indikator-indikator kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari Puspita *et al.* (2021), yang merujuk pada studi Kastlunger *et al.* (2013) sebagai berikut:

1. Kompetensi aparat pajak.
2. Transparansi pemanfaatan uang hasil
3. Keuntungan dari kebijakan otoritas pajak
4. Kepercayaan yang dimiliki wajib pajak terhadap pejabat pajak dalam menghadapi tantangan mereka
5. Memiliki keyakinan terhadap keputusan pejabat pajak.
6. Kemampuan untuk memahami kelompok wajib pajak

2.1.7 Kekuasaan

Gangl *et al.* (2015) mendefinisikan kekuasaan sebagai kapasitas dan kemampuan yang dipersepsikan dari satu pihak untuk memengaruhi perilaku pihak lain. Menurut Kirchler *et al.* (2008), otoritas dari pejabat pajak terkait dengan dua aspek utama: informasi yang mereka berikan, seperti data tentang

wajib pajak yang menunggak, dan legislasi perpajakan serta dana yang mereka terima dari anggaran negara untuk menjalankan tugas mereka.

Ada dua teori mendasar tentang pelaksanaan kekuasaan: kekuasaan yang dipaksakan sebagaimana dipahami dalam karya (Becker, 1968), yang mengacu pada pengendalian warga negara dan hukuman sebagai alat untuk membentuk perilaku mereka agar sesuai dengan tujuan otoritas, dan konsep kekuasaan yang sah berdasarkan karya (Turner, 2005) dan (Tyler, 2006), di mana otoritas "diterima" oleh warga negara (melalui informasi yang diberikan, karisma, legitimasi, dan tingkat pengalaman), yang berpendapat bahwa pendekatan ini lebih efektif dan tepat dalam memengaruhi dan membentuk perilaku individu (Gangl *et al.*, 2015).

Para penulis ini juga menunjukkan bahwa kekuasaan yang sah dan kekuasaan yang dipaksakan bersifat independen, karena yang terakhir mungkin ada tanpa adanya kekuasaan yang sah, begitu juga sebaliknya, dan kekuasaan yang dipaksakan mungkin dapat berdampingan dengan kekuasaan yang sah (Hofmann *et al.*, 2014). (Hofmann *et al.*, 2014) mempelajari dua jenis kekuasaan ini, serta dampak individu dan gabungannya terhadap kepatuhan pajak, dan menemukan bahwa jika kekuasaan yang dipaksakan diterapkan bersamaan dengan kekuasaan yang sah, kekuasaan yang sah memiliki dampak yang lebih relevan terhadap kepatuhan pajak secara sukarela. Skala kekuatan otoritas pajak dan Probabilitas terdeteksi adalah dua dimensi yang membentuk variabel kekuatan otoritas dalam penelitian ini.

1. Skala Kekuatan Otoritas Pajak

Otoritas pajak memiliki sumber daya tertentu, mereka dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dalam skala kekuasaannya. Kemampuan

otoritas pajak untuk menangani masalah perpajakan dan konsistensinya dalam memerangi kejahatan pajak menunjukkan kekuatan mereka.

2. Probabilitas Terdeteksi

Kemampuan otoritas pajak untuk menemukan wajib pajak yang terlibat dalam penghindaran pajak dan pelanggaran dikenal sebagai probabilitas terdeteksi. Kemampuan ini merupakan salah satu cara otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mayoritas wajib pajak lebih memilih untuk tidak diaudit, itulah alasannya. Meskipun otoritas pajak memiliki infrastruktur dan alat yang dibutuhkan untuk membuktikan pelanggaran dan penghindaran pajak, proses audit membutuhkan banyak waktu, tenaga, dan biaya untuk mengumpulkan bukti. Akibatnya, wajib pajak biasanya memilih untuk sepenuhnya menghindari audit pajak.

2.1.8 E-System Perpajakan

2.1.8.1 Definisi E-System Perpajakan

Berdasarkan undang-undang dan peraturan yang relevan, sistem self-assessment, yang merupakan sistem pemungutan pajak saat ini di Indonesia, memberikan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menentukan, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang (Basuki, 2017:50).

E-System adalah sistem yang dirancang untuk memfasilitasi administrasi yang efisien melalui teknologi internet, dengan tujuan memastikan bahwa semua layanan dan aktivitas yang terkait dengan perpajakan berjalan secara tepat, cepat, dan efisien (Ulyani, 2017). Tujuan dari program modernisasi pajak berbasis teknologi informasi yang dikenal sebagai “*E-System* pajak” adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak.

E-Registration, *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* adalah beberapa komponen yang membentuk *E-System* Perpajakan, yang dirancang untuk mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka (Said & Aslindah, 2018). Sebagai contoh, *e-Registration* memungkinkan wajib pajak untuk memverifikasi status mereka sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan mendapatkan konsultasi pajak secara daring.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, *E-System* perpajakan merupakan wujud modernisasi dalam bidang perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada wajib pajak dengan memastikan bahwa semua operasi administrasi dan layanan perpajakan berjalan secara tepat, cepat, dan efisien (Kribiyantara *et al.*, 2024). Menurut Kinski (2024) prosedur pemungutan pajak suatu negara didasarkan pada sistem perpajakannya. Tiga komponen utama dalam sistem ini adalah administrasi perpajakan, kebijakan perpajakan, dan legislasi perpajakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, Memanfaatkan teknologi informasi, *E-System* perpajakan merupakan upaya untuk memodernisasi sistem perpajakan dan meningkatkan layanan bagi para wajib pajak. Seluruh prosedur administrasi dan layanan perpajakan dijamin berjalan dengan tepat, cepat, dan efisien berkat teknologi ini.

2.1.8.2 Sasaran *E-System* Perpajakan

Pangestu (2024) mengutip Pandiangan (2008) yang menyatakan bahwa tujuan utama modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan penerimaan pajak
- b. Meningkatkan kualitas layanan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak

- c. Memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa Direktorat Jenderal Pajak menjaga standar keadilan dan kejujuran yang tinggi
- d. Mempertahankan rasa keadilan dan kesetaraan dalam proses pemungutan pajak
- e. Mengembangkan pegawai pajak menjadi tenaga kerja yang terampil, termotivasi, dan profesional
- f. Secara konsisten meningkatkan produktivitas
- g. Memberikan alat dan saluran kepada wajib pajak untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan
- h. Meningkatkan pencegahan terhadap penghindaran pajak.

E-Registration

Sistem Informasi Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak mencakup program *e-Registration*. Koneksi antara perangkat keras dan perangkat lunak diimplementasikan melalui perangkat transmisi data untuk membentuk fondasi sistem. Proses registrasi wajib pajak dilakukan dengan menggunakan sistem ini. Dua komponen dari sistem ini adalah formulir pemrosesan untuk petugas pajak dan formulir pendaftaran online untuk wajib pajak.

e-Registration merupakan mekanisme pendaftaran dan pengukuhan wajib pajak PKP secara online, sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-20/PJ/2013. Melalui inisiatif ini, wajib pajak yang sudah terdaftar juga dapat melakukan pemutakhiran data. Untuk memverifikasi statusnya sebagai PKP dan/atau mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak orang pribadi maupun badan dapat memanfaatkan *e-Registration*.

E-SPT

e-SPT adalah versi elektronik dari data elektronik SPT yang dibuat oleh Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007. Data pajak disusun secara metodis menggunakan aplikasi e-SPT. Ada dua jenis SPT:

1. SPT Masa

SPT Masa adalah laporan pajak bulanan. Jenis-jenis pajak yang dilaporkan setiap bulan meliputi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 15, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 dan Pasal 22, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 23 dan Pasal 25, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 4 ayat (2), Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25. Objek dan tarif pajak untuk setiap jenis pajak menentukan format SPT Masa. Batas waktu penyampaian SPT Masa juga berbeda-beda, begitu pula dengan struktur formulir yang digunakan. Misalnya, SPT Masa PPh harus disampaikan paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya, dan SPT Masa PPN harus disampaikan paling lambat akhir bulan berikutnya.

2. SPT Tahunan

SPT Tahunan adalah laporan pajak yang diajukan pada akhir tahun fiskal. SPT Tahunan terbagi menjadi dua kategori SPT Tahunan Badan dan SPT Tahunan Orang Pribadi. Tiga bulan setelah akhir tahun pajak, individu harus mengajukan SPT tahunan. Empat bulan setelah tahun pajak berakhir, SPT tahunan perusahaan harus diserahkan.

Manfaat aplikasi e-SPT adalah membantu wajib pajak dalam mengisi laporan pajak mereka, sehingga prosesnya menjadi lebih sederhana, cepat, dan akurat. Dibandingkan dengan sistem manual, di mana wajib pajak perlu

melengkapi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa bantuan pada tahap perhitungan pajak, e-SPT jauh lebih efektif dan berguna untuk menyimpan data wajib pajak secara sistematis dan terorganisir.

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan, Setiap wajib pajak diwajibkan untuk melengkapi Surat Pemberitahuan secara akurat, lengkap, dan jelas dengan menggunakan bahasa Indonesia, huruf Latin, angka Arab, dan satuan mata uang Rupiah. Bersamaan dengan penandatanganan SPT, Wajib Pajak harus melaporkan SPT ke kantor DJP di lokasi terdaftar atau dikukuhkan, atau ke tempat lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

E-Filing

E-Filing adalah proses pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) Secara online dan langsung dengan dukungan *Application Service Provider* (ASP) atau situs web www.pajak.go.id, sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. Secara umum, Wajib pajak mendapatkan banyak manfaat dari *e-Filing* karena menyederhanakan proses pengajuan SPT, lebih murah daripada metode tradisional, dan memastikan proses yang lebih cepat.

Wajib pajak dapat secara langsung merekam SPT mereka, yang meningkatkan efisiensi, akurasi, dan efektivitas Melalui *E-Filing*. Inovasi ini diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

E-Billing

Nainggolan & Waruwu (2024) menyatakan bahwa Alih-alih mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual, *e-Billing* menghasilkan nomor tagihan dalam rangka pembayaran atau penyetoran pendapatan negara secara elektronik. Teller Bank Persepsi atau kantor pos, anjungan tunai mandiri (ATM), internet banking, dan perangkat EDC (Electronic Data Capture) alat untuk transaksi kartu debit atau kartu kredit yang terhubung secara online ke sistem atau jaringan bank persepsi adalah beberapa cara yang dapat digunakan untuk pembayaran atau penyetoran pajak melalui *e-Billing* (Cahyani, 2024).

Direktorat Jenderal Pajak menyatakan, sistem *e-Billing* adalah teknik pembayaran elektronik yang mengidentifikasi pembayaran atau penyetoran wajib pajak menggunakan kode billing. Bank atau kantor pos persepsi melakukan pembayaran atau penyetoran pajak secara digital melalui kode billing. Dengan demikian, praktik pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai kode transaksi dikenal dengan istilah *e-Billing*.

Pasal 1 ayat 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 menyatakan bahwa platform elektronik untuk pembayaran pajak mengintegrasikan sistem billing dan merupakan komponen melalui sistem penerimaan negara berbasis elektronik yang dijalankan oleh Billing Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.9 Preferensi Risiko

2.1.9.1 Definisi Preferensi Risiko

Istilah "risiko" umumnya memiliki makna negatif, seperti hasil yang tidak menguntungkan atau ketidakmampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut ISO 31000:2009, risiko didefinisikan sebagai efek dari ketidakpastian

terhadap upaya mencapai tujuan. Istilah "dampak" itu sendiri menggambarkan penyimpangan dari harapan, yang dapat bersifat menguntungkan atau tidak menguntungkan (Guritno & Tanuputri, 2024). Keown, 2000 dikutip dalam Amri *et al.* (2024) menjelaskan bahwa risiko adalah prospek dari suatu hasil yang tidak diinginkan dalam operasional, yang diukur sebagai deviasi standar dalam penggunaan dana. Risiko juga dapat diartikan sebagai ketidakpastian yang berpotensi menimbulkan kerugian (Djojosoedarso, 2003 dikutip dalam Firdaus *et al.*, 2024). Dari berbagai definisi, jelas bahwa risiko selalu terkait dengan potensi hasil negatif yang tidak terduga atau tidak diinginkan. Dengan demikian, risiko memiliki karakteristik berikut (Mardiyati *et al.*, 2024):

- a. Ketidakpastian bahwa suatu peristiwa akan terjadi.
- b. Ketidakpastian yang akan menyebabkan kerugian jika peristiwa tersebut terwujud.

Menurut sebuah studi, praktik manajemen risiko oleh wajib pajak tidak boleh diremehkan, terutama dalam hal kepatuhan (Torgler, 2003). Torgler (2003) juga menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap risiko yang mereka hadapi dapat memengaruhi keputusan mereka.

2.1.9.2 Indikator Preferensi Risiko

Nicholson dkk. (2005) menyatakan bahwa indikator preferensi risiko mencakup elemen-elemen berikut:

a) Risiko Keuangan

Situasi keuangan seseorang memiliki dampak langsung pada risiko keuangan mereka. Risiko yang tidak dapat dihindari oleh individu yang memiliki investasi termasuk kehilangan uang (capital loss) atau tidak menerima dividen. Demikian pula, pemilik usaha tidak dapat menghindari risiko keuangan. Pada

dasarnya, mereka yang berada dalam kondisi bangkrut dianggap menghadapi risiko keuangan. Hal ini, secara alami, dapat memengaruhi perasaan dan keputusan wajib pajak terkait pelaporan pajak mereka.

b) Risiko Kesehatan

Kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai tugas, termasuk kewajibannya sebagai wajib pajak, sangat dipengaruhi oleh kondisi kesehatannya. Sebagai contoh, orang dengan penyakit kronis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan pajak. Demikian pula, orang dengan gangguan mental atau cacat bawaan akan menghadapi tantangan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Akibatnya, kewajiban perpajakan tidak dapat dipenuhi secara optimal.

c) Risiko Sosial

Iklim sosial dalam masyarakat memengaruhi risiko sosial. Dalam penelitian ini, risiko sosial terutama terkait dengan interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak. Seberapa patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dapat dipengaruhi oleh hubungan ini. Selain itu, modifikasi pemerintah terhadap peraturan perpajakan juga dapat menjadi faktor risiko sosial yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

d) Risiko Pekerjaan

Pekerjaan seseorang memiliki dampak besar pada kehidupan mereka dan secara tidak langsung memengaruhi kewajiban perpajakan mereka. Tingkat kepatuhan pajak seseorang dapat bervariasi tergantung pada jenis pekerjaan atau posisi yang mereka miliki. Individu dengan jadwal kerja yang tidak teratur biasanya memiliki tingkat kepatuhan pajak yang lebih rendah. Di samping itu,

individu yang sering kehilangan pekerjaan tidak menyadari bahwa mereka masih berutang pajak.

e) Risiko Keselamatan

Dalam penelitian ini, risiko pekerjaan dikaitkan dengan risiko keselamatan. Setiap jenis pekerjaan memiliki potensi bahaya keselamatan tertentu. Kecelakaan kerja atau denda akibat kelalaian dalam memastikan keselamatan di tempat kerja dapat terjadi. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak juga terpengaruh oleh risiko ini.

2.1.10 Kepatuhan Pajak

2.1.10.1 Definisi Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan secara umum merujuk pada tindakan mematuhi atau mengikuti perintah atau peraturan. Tingkat sejauh mana wajib pajak melaksanakan tanggung jawab mereka adalah definisi paling sederhana dari kepatuhan pajak, menurut James dan Alley (2004). Kendati mengandung unsur ketidakpastian, Allingham dan Sandmo (1972) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai tindakan rasional individu dalam memilih untuk melaporkan seluruh penghasilan yang diperolehnya secara jujur kepada otoritas perpajakan. Definisi-definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa kepatuhan berarti mengikuti aturan. Aturan yang dimaksud disebut sebagai peraturan perpajakan dalam konteks pajak. Dengan demikian, dalam konteks wajib pajak yang patuh, kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai penerapan undang-undang atau peraturan perpajakan yang bersifat wajib (Dewi, 2024).

Menurut Pohan *et al.* (2019), kepatuhan pajak muncul saat wajib pajak menjalankan hak-haknya dan memenuhi seluruh kewajiban perpajakan mereka.

Di sisi lain, kepatuhan pajak diartikan sebagai perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengacu pada ketentuan perpajakan yang berlaku, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Pohan *et al.* (2019) berpendapat bahwa ada dua jenis kepatuhan pajak, yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak secara sah memenuhi kewajiban perpajakan mereka mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Misalnya, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) harus diserahkan paling lambat tanggal 31 Maret. Ketika wajib pajak mengajukan SPT Tahunan tepat waktu, mereka berada dalam kepatuhan formal.

b. Kepatuhan Material

Ketika wajib pajak mematuhi seluruh isi dan semangat peraturan perpajakan serta memenuhi semua aturan substansial atau esensial pajak, hal ini disebut sebagai kepatuhan material. Kepatuhan formal juga merupakan bagian dari kepatuhan material. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur, benar, dan tepat mengacu pada ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan untuk mencapai kepatuhan material. Mereka juga harus menyampaikan SPT yang telah diisi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum tenggat waktu yang telah ditetapkan

2.1.10.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Said & Aslindah (2018), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. Berikut adalah beberapa

indikator yang ditemukan oleh Said & Aslindah (2018) untuk mengukur kepatuhan wajib pajak:

- a) Kepatuhan wajib pajak UMKM dalam pendaftaran mandiri.
- b) Kepatuhan wajib pajak UMKM dalam pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).
- c) Kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap kewajiban pembayaran pajak.
- d) Kepatuhan wajib pajak UMKM terkait dengan pelaporan atau pengisian SPT.

Oleh karena itu, Diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan akan meningkat dengan adanya ketepatan perhitungan dan penilaian pajak, ketepatan pembayaran, dan ketepatan SPT.

2.2. Penelitian Terdahulu

Dengan preferensi risiko bertindak sebagai variabel moderasi, penelitian sebelumnya yang relevan dengan variabel penelitian khususnya model *Slippery Slope Framework* (kepercayaan pada otoritas dan kekuatan otoritas) serta *E-System* dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak individu dirujuk dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis (Tahun)	Metode	Temuan Utama
1	<i>Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations</i>	Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., & Zukauskas, S. (2019)	Kuantitatif	Kepercayaan dan kekuatan otoritas meningkatkan niat patuh pajak
2	Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Puspitasari, E. N. D., & Dirman, A. (2024)	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	<i>Enforce taxes, but cautiously: societal implications of the Slippery Slope Framework</i>	Tsikas, S. A. (2020).	Kuantitatif	Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan yang lebih tinggi pada otoritas dan upaya pencegahan yang meningkat secara positif terkait dengan kepatuhan pajak
4	Menguji Hubungan Trust Dan Power Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris <i>Slippery Slope Framework</i> Di Negara Oecd	Marcelina, D. A., & Nurhayati, N. (2024).	Kuantitatif	Hasil pengujian dari penelitian ini menunjukan bahwa kepercayaan dan kekuasaan berkorelasi positif terhadap kepatuhan pajak, namun tidak ada efek kausal antara kepercayaan dan kekuasaan pada kepatuhan pajak
5	<i>Reconstruction of the Slippery Slope Framework tax compliance model</i>	Darmayasa, I. N., Arsana, I., & Putrayasa, I. (2022)	Kualitatif (telaah pustaka)	Pendekatan Pancasila meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan sukarela
6	<i>Determinants of Personal Income Tax Compliance Behaviour in Kaduna State, Nigeria: Slippery Theory Approach A</i>	Usman, A., SG, B., & Jibril, B. I. (2023)	Kuantitatif	Studi ini menemukan bahwa, tingkat pendapatan memiliki dampak negatif yang signifikan pada perilaku kepatuhan pajak penghasilan pribadi di negara bagian. Sementara kepercayaan publik terhadap pemerintah

				dan penegakan pajak memiliki dampak positif yang signifikan pada tingkat kepatuhan pajak, namun pengetahuan pajak memiliki dampak positif yang tidak signifikan pada tingkat kepatuhan
7	<i>Attitude towards Electronic Tax System and Value-Added Tax Compliance, the Mediating Effect of Adoption of the Electronic Tax System among Small and Medium Enterprises (SMEs) in Fort Portal City, Western Uganda.</i>	Rwakihembo, J., Oceng, P., Aryatwijuka, W., & Kule, J. B. (2024)	Kuantitatif	Dalam pengujian hubungan antara sikap terhadap sistem e-pajak dan kepatuhan pajak di kalangan usaha kecil dan menengah, ditemukan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan positif.
8	<i>A Critical Examination of the E-Taxation, Improvement in Tax Compliance and Revenue Collection of Economic Development in Nigeria: An Examination covering 2008 to 2023</i>	Owoeye, A. B. A. (2024)	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa nilai rata-rata penerimaan pajak meningkat setelah penerapan sistem <i>e-tax</i> dibandingkan dengan nilai rata-rata sebelum adopsi sistem <i>e-tax</i> . Penelitian ini juga menunjukkan bahwa <i>e-taxation</i> sangat membantu dalam mengatasi masalah penghindaran pajak di Nigeria.
9	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Said, S., & Aslindah, A. (2018)	Kuantitatif	<i>e-System</i> berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
10	Pengaruh <i>E-System</i> Pajak, <i>Self Assessment</i> dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Zinny, H., Ahmad, A. W., & Zerma, D. H. (2024).	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem <i>self-assessment</i> dan <i>e-tax</i> mempengaruhi kepatuhan wajib pajak individu, meskipun pengetahuan pajak tidak memiliki dampak signifikan
11	<i>E-Tax Registration and Tax Payers'</i>	Lanre-Jimoh, B. O., Igbekoyi, O. E., &	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang

	<i>Compliance in Lagos State, Nigeria</i>	Fasanmi, O. O. (2024)		pendaftaran e-pajak, biaya moneter dari pendaftaran e-pajak, dan persepsi terhadap kualitas sistem pendaftaran e-pajak yang digunakan sebagai indikator untuk mewakili pendaftaran e-pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Lagos.
12	Pengaruh Pemahaman dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi	Wulandari (2020)	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menemukan bahwa pemahaman serta sanksi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko juga mampu memoderasi pemahaman serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
13	Pengaruh Sanksi, Pemahaman, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi	Sari, Y. P., & Priyadi, M. P. (2018)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh antara sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari berbagai penelitian terdahulu ini, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kombinasi faktor kepercayaan, otoritas, penerapan *E-System*, serta preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Kajian ini akan melanjutkan penelitian terdahulu dengan menguji bagaimana model SSF dan *E-System* berinteraksi dengan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.