

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori Atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958. Teori Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain.

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk digunakan.

Kondisi internal wajib pajak, yaitu ketika wajib pajak memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya termasuk melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu, dan wajib pajak mengerti adanya undang-undang yang mengatur mengenai pentingnya pelaporan SPT

Tahunan, sehingga faktor internal pada wajib pajak di instansi militer adalah kesadaran pajak.

### **2.1.2 Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-undang KUP No. 28 tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Pajak terdiri dari pajak langsung atau pajak tidak langsung dan dapat dibayar dengan uang ataupun kerja yang nilainya setara (Nelsi, 2017).

Menurut waluyo (2017), ada dua fungsi pajak bagi negara antara lain:

1. Fungsi penerimaan (*budgeter*) dimana pajak berfungsi sebagai sumber dana dan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi mengatur (*reguler*) di mana pajak mempunyai fungsi sebagai sarana mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Pajak merupakan salah satu sumber internal penerimaan negara, oleh karena itu pelaksanaan perpajakan sangat diatur guna mempertahankan penerimaan negara (Lianty, Hapsari, et al, 2017).

### **2.1.3 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 UU No.16 Tahun 2019 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi dua, yaitu wajib pajak subjek dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri. Wajib pajak orang pribadi dalam negeri menurut UU No. 36 Tahun 2008 adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia, sedangkan Wajib Pajak Orang Pribadi subjek pajak luar negeri adalah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 13 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia, atau yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia.

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Undang-undang Nomor 2, 2007), kepatuhan terhadap peraturan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepastian penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuan sukarela wajib pajak. Peraturan tersebut ditujukan kepada wajib pajak baik badan maupun orang pribadi. Kepatuhan wajib pajak juga dapat diartikan sebagai ketersediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan investigasi seksama peringatan maupun ancaman (Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK. 03, 2012).

Kepatuhan pajak menurut Nurmantu (2003: 148) dapat dibagi 2 (dua) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2016) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di

wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan dilaporkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi wajib pajak.

2. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar.
3. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.

### **2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Menurut Wardani & Rumiyyatun (2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Menurut Erawati & Parera (2017) wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Kesadaran bernegara merupakan faktor penentu adanya kesadaran perpajakan. Kesadaran bernegara merupakan sikap sadar memiliki negara.

Sikap tersebut merupakan komponen *cognitive*, *affective*, dan *conative* yang berinteraksi dalam memahami dan merasakan serta berperilaku terhadap makna dan fungsi negara atau siapapun yang merasa menjadi warga negara, yaitu kerelaan memenuhi kewajiban, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya (Suparmoko, 1992) dalam (Safri, 2013). Soemarso (1998) dalam (Jamaiko, 2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (1980) dalam (Jatmiko, 2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat.

#### **2.1.6 E-Service Quality (Eservqual)**

*Service Quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal dengan *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas layanan (Wu, 2014). *E-Service Quality* atau kualitas layanan secara elektronik yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan secara online dalam jangkauan yang lebih luas, untuk mengukur apakah konsumen merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan yaitu bisa dengan konsumen merasa aman saat menggunakan

aplikasi atau suatu situs karena privacy keamanan data yang aman juga karena aplikasi atau situs yang mudah untuk digunakan (Tjiptono, Santoso, 2001).

Set dkk. (2005) telah menunjukkan bahwa pertumbuhan literatur di bidang kualitas layanan tampaknya telah berkembang secara berurutan, sehingga memberikan pembaruan dan pembelajaran yang berkelanjutan dari temuan dan pengamatan kontribusi sebelumnya terhadap konsep tersebut. Dengan demikian, beberapa model kualitas layanan telah muncul, yang paling menonjol adalah: model kualitas layanan Gronroos (1984) yang mengidentifikasi tiga komponen kualitas layanan, yaitu: kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra. Setelah adanya beberapa pendapat ahli diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Dapat diukur dari seberapa sering pelanggan tersebut kembali membeli produk/jasa yang ditawarkan, hal ini dapat terjadi karenanya kepuasan pelanggan dan terciptanya rasa kepercayaan terhadap brand yang mereka pilih.

Changa, (2009) mengembangkan ukuran eservqual dari kualitas layanan elektronik untuk mempelajari bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan elektronik. Model baru ini disusun melalui proses tiga tahap yang melibatkan kelompok fokus eksplorasi dan dua fase pengumpulan dan analisis data empiris.

#### 1. Skala layanan inti dalam e-servqual

- Efisiensi: Kemampuan pelanggan untuk mengakses situs web, menemukan produk dan informasi yang mereka inginkan.

- Pemenuhan: Ketepatan janji layanan, ketersediaan produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- Keandalan: Terkait dengan fungsi teknis situs, terutama sejauh mana situs itu tersedia dan berfungsi dengan baik.
- Privasi: Jaminan bahwa data pengguna tidak dibuka dan informasi data diamankan.

## 2. Skala layanan pemulihan di e-servqual.

- Responsiveness: mengukur kemampuan e-retailer untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian, dan memberikan jaminan online.

### **2.1.7 Sanksi Pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan dari pemerintah berupa hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan atau sanksi yang telah diberikan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah dibuat akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak merupakan sebagai alat untuk pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang telah diberlakukan tidak disepakati oleh seseorang (Vivi, 2021). Menurut Mardiasmo, 2011 (dalam Axel dan Mulyani, 2019) sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu :



1. Sanksi Administrasi, yaitu pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana, yaitu siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat yang terakhir atau benteng hukum yang digunakan aparat pajak agar peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi.

Sanksi pajak harus diterapkan dengan tegas karena sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat, dengan begitu penerimaan negara pun ikut meningkat. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun (Rahayu, 2017).

## 2.2 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan tinjauan dari penelitian sebelumnya yang menyangkut penelitian yang penulis teliti ternyata sudah banyak yang melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak.

**Table 2.1 Tinjauan Pustaka**

No	Penulis	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wirmie Eka Putra, Indra Lila Kusuma, & Maya Widyana Dewi Jurnal Akuntansi dan Pajak, (2019),	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen: 1. <i>Tax amnesty</i> 2. Pengetahuan 3. Perpajakan, 4. Pelayanan Fiskus, dan 5. Sanksi	Analisis regresi linear berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil secara simultan tax amnesty, pengetahuan perpajakan, fiskus dan sanksi perpajakan

	Vol.20, No.1, Sinta 3	Wilayah Kota Jambi)	Pajak		berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial tax amnesty, pengetahuan perpajakan tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh.
2	Nahdah Fistra Karnedi & Amir Hidayatulloh Jurnal Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, (2019, Vol.12, No.1 Sinta 3	Pengaruh Kesadaran Perpajakan Sanksi Pajak dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen : 1. Kesadaran Perpajakan 2. Sanksi Pajak 3. <i>Tax Amnesty</i>	Analisis regresi linear berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dan <i>tax amnesty</i> . Sedangkan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3	Nur Alfiyah & Sri Wahjuni Latifah Jurnal Reviu	Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan <i>Sunset Policy,</i> <i>Tax Amnesty,</i>	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen :	Analisis regresi logistik	Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel

	Akuntansi dan Keuangan, (2017), Vol.7 No.2 Sinta 2	dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. <i>Sunset Policy</i> 2. <i>Tax Amnesty</i> 3. Sanksi Pajak		<i>sunset policy</i> , <i>tax amnesty</i> , dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Ninik Khuzaimah & Sigit Hermawan Journal Of Islamic Accounting and Tax, (2018), Vol.1 No.1 Sinta 5	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen : 1. Pemahaman Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Pajak	Analisis regresi linear berganda	Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwasanya Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .
5	Lut Putu Santi Krisna Dewi & Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, (2018), Vol.22 No.2 Sinta 3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Dependen : Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak  Independen : 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sanksi Perpajakan 3. E-Filing 4. <i>Tax Amnesty</i>	<i>Purposive sampling</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan,, penerapan sistem <i>e-filing</i> dan pengetahuan <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan

					Pajak Pratama Denpasar Timur.
6	A.A. Sagung Shinta Devi Darmayanti E-Jurnal Akuntansi, (2020), Vol.30 No.10. Sinta 3	Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> , Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  Independen : 1. <i>Tax Amnesty</i> 2. Sanksi Pajak 3. Kualitas Pelayanan Fiskus	Uji validitas dan reliabilitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa . <i>Tax Amnesty</i> , Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara.
7	Hsin Hsin Chang, Yao-Hua Wang & Wen-Ying Yang Jurnal Total Quality Management & Business Excellence, (2009), Vol.20 No.4	The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value	Dependen : Customer perceived value  Independen : 1. e-service quality 2. customer satisfaction 3. customer loyalty	Analysis Lisrel 8.52	The results of this study indicated that e-service quality has influence on customer satisfaction and then generates customer loyalty, which is consistent with Bagozzi's appraisal!emotional response!behaviour framework. Another key

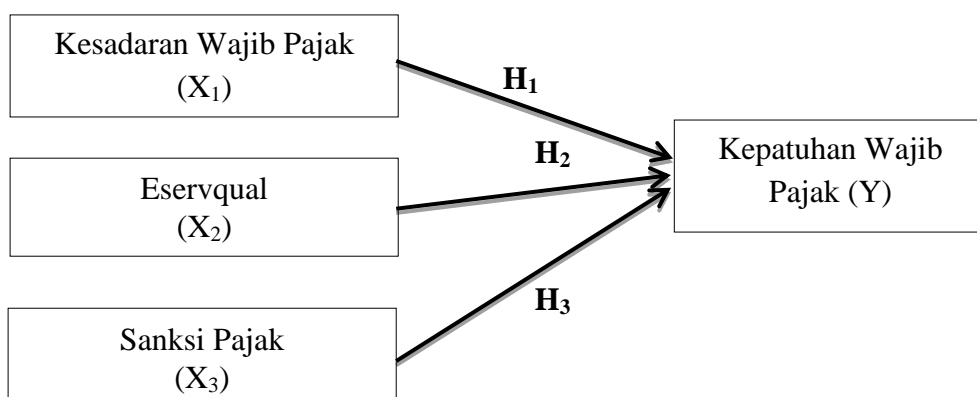
					finding is the relationship between customer satisfaction and loyalty, which is stronger for customers with high perceived value than low perceived value.
8	Vivi Erawati Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, (2021), Vol.10 No.1	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  Independen : 1.Sanksi Perpajakan 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. <i>Tax Amnesty</i>	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
9	Nelsi Arisandy Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, (2017), Vol.14 No.1 Sinta 3	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen : 1.Pemahaman Wajib Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Perpajakan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaru signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak

		di Pekanbaru			dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Meiska Lianty, Dini Wahjoe Hapsari & Kurnia K Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK), (2017), Vol.9 No.2 Sinta 2	Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Independen : 1. Pengetahuan Perpajakan 2. Sosialisasi Perpajakan 3. Pelayanan Fiskus	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran merupakan sebuah gambaran sistematis dari desain penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut dibawah ini merupakan kerangka penelitian sebagai acuan dari peneliti, yaitu sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



## 2.4 Perumusan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran membayar pajak adalah keadaan di mana wajib pajak mau membayar pajaknya dengan setulus hati dan tidak merasa dirugikan karena pembayaran pajaknya tersebut serta memahami dan merasakan dengan adanya pajak tersebut. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak dalam membayar pajak sehingga meningkatkan penerimaan pajak negara (Gautama, 2014). Hal ini dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Paulov (2000).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2017) dan Arisandy (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Khuzaimah dan Hermawan (2018) menyatakan hasil dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori pembelajaran sosial dan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>1</sub>** : Terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.4.2 Pengaruh Eservqual (e-service quality) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*E-Service quality* adalah pelayanan yang diberikan melalui website kepada konsumen dalam memfasilitasi kegiatan pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan, pada dasarnya, mendorong evaluasi dan penilaian pelanggan tentang sejauh mana dia dapat memercayai penyedia layanan semacam itu. Tingkat kepercayaan ini, pada dasarnya, dapat memperdalam atau mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap organisasi penyedia layanan, artinya semakin baik persepsi kualitas layanan, semakin besar kemungkinan pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan pada organisasi itu, dan semakin percaya dia terhadap penyedia layanan. Selain itu, ada hubungan yang melekat antara kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan, di mana semakin banyak pelanggan puas dengan pengalaman layanan, semakin besar kemungkinan mereka akan merasa bahwa mereka dapat memercayai baik organisasi itu sendiri maupun personel yang menyediakan layanannya. Dengan demikian, berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan secara konsisten di pihak penyedia layanan lebih mungkin mengurangi ketidakpastian yang dirasakan, fluktuasi, dan karenanya, risiko dalam hubungan penyedia layanan dengan pelanggannya, yang pada akhirnya akan memenangkan kepercayaan mereka (Morgan dan Hunt, 1994). Karena itu, sebuah organisasi yang berorientasi pada pelanggan yang bermaksud memuaskan pelanggannya telah secara efektif membangun langkah-langkah konkret yang pada akhirnya



memungkinkannya untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dengan cara meningkatkan katakana, keamanan dan kemudahan, sehingga pelanggan dapat merasakan dampak setelah penggunaan webside (Wu, 2014).

Selain itu pemerintah telah melakukan beberapa cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara tersebut yaitu dengan mempermudah wajib pajak saat melakukan pengisian atau pelaporan pajak, pemerintah mengembangkan SPT dalam bentuk aplikasi, atau yang dikenal dengan e-SPT yang merupakan layanan elektronik dalam membayar pajak (Pebrina, 2020). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>2</sub>:** Terdapat pengaruh Eservqual (e-service quality) terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Arum 2012: 28). Penelitian yang dilakukan oleh (Alfiyah &Latifah, 2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan

hasil penelitian tentang sanksi pajak menurut Siregar (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi dan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>3</sub>** : Terdapat pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.