

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

ini melandaskan kerangka pemikirannya pada dua pijakan teoritis, yakni *Theory of Planned Behaviour* (TPB) serta *Attribution Theory* (Teori Atribusi). Kedua teori ini dijadikan sebagai acuan penelitian karena sangat relevan dan mampu menjelaskan perilaku individu dari berbagai sudut pandang baik dari sudut pandang sosial, psikologis, hingga persepsi individu terhadap stimulus eksternal. Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya merupakan perilaku yang timbul akibat adanya pengaruh dari berbagai faktor. Artinya, kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan perilaku yang timbul dari niat, kontrol perilaku, serta bagaimana individu merespons kebijakan dan lingkungan di sekitarnya. Selain itu, perilaku wajib pajak seringkali dipengaruhi oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal.

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour (TPB) atau teori perilaku berencana merupakan teori perilaku yang dikemukakan oleh Icek Ajzen pada tahun 1991. Teori ini mampu menjelaskan alasan terbentuknya niat (*intention*) dalam diri seorang individu untuk melakukan sebuah tindakan. Terdapat beberapa faktor utama yang mampu mempengaruhi niat seseorang terdiri atas tiga hal yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). *Attitude toward behaviour* merupakan hal yang berpengaruh terhadap niat karena dalam teori ini sikap mencerminkan bagaimana evaluasi ataupun respon individu terhadap sebuah peristiwa mencakup positif atau negatif, sedangkan *subjective norms* menggambarkan bagaimana tekanan sosial yang ada dilingkungan sekitar mampu mempengaruhi perilaku seseorang. *Perceived behavioral control* memperlihatkan niat seorang individu dapat timbul karena adanya keyakinan seseorang dalam mengendalikan perilaku.

Theory of Planned Behaviour sangat relevan jika digunakan dalam konteks kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan keputusan seseorang untuk

mematuhi peraturan yang ada merupakan hasil dari proses pertimbangan yang sudah terencana. Teori ini juga sudah banyak digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi niat serta perilaku wajib pajak. Dasar teoritis yang terkandung dalam teori ini mampu menjelaskan bagaimana niat seseorang dapat timbul akibat adanya faktor yang menyebabkan peningkatan atau penurunan perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, *Theory of Planned Behaviour* mampu menjelaskan bagaimana niat seseorang untuk melakukan sesuatu dapat meningkat atau menurun yang diukur dari kekuatan sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol yang dimiliki seorang wajib pajak.

2.1.2 Attribution Theory

Attribution Theory atau teori atribusi merupakan teori psikologi sosial yang pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan dikembangkan lebih lanjut oleh Harold Kelley pada tahun 1967. Teori ini mampu menjelaskan proses bagaimana seorang individu menginterpretasikan suatu peristiwa dan bagaimana hal tersebut berkaitan dengan pemikiran serta perilaku mereka sendiri maupun orang lain. Terdapat dua faktor utama yang mampu mempengaruhi penilaian dasar individu terhadap suatu tindakan yaitu faktor internal (*dispositional attributions*) dan faktor eksternal (*situational attributions*). Faktor internal merupakan hal yang berpengaruh terhadap perilaku karena berasal dari dalam diri individu seperti kesadaran, motivasi, pemahaman, dan karakteristik pribadi, sedangkan faktor eksternal menggambarkan bagaimana situasi atau stimulus yang ada di lingkungan sekitar mampu memaksa individu untuk berperilaku tertentu. Penilaian dasar individu terhadap kedua faktor tersebut ditentukan oleh tiga dimensi utama yang meliputi kekhususan (*distinctiveness*), konsensus (*consensus*), dan konsistensi (*consistency*).

Attribution Theory sangat relevan jika digunakan dalam konteks kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan keputusan seseorang untuk mematuhi peraturan yang ada merupakan hasil dari bagaimana cara wajib pajak mempersepsikan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh otoritas pajak. Dalam penelitian ini, faktor eksternal yang dihadapi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan berkaitan erat dengan instrumen kebijakan dan pelayanan fiskus

yang diterima. Ketika wajib pajak dihadapkan pada stimulus berupa kualitas pelayanan yang prima serta sosialisasi perpajakan yang komunikatif, wajib pajak akan melakukan proses atribusi dan cenderung menilai bahwa otoritas pajak telah memberikan dukungan administratif yang baik. Begitu pula dengan adanya kebijakan relaksasi pajak tahun 2026 yang menghapuskan denda namun tetap mencatat status terlambat, wajib pajak akan mengatribusikan stimulus eksternal tersebut ke dalam persepsi psikologis mereka. Jika persepsi terhadap faktor eksternal tersebut dinilai positif dan adil, maka akan terbentuk atribusi lingkungan yang mendukung, yang pada akhirnya akan menggerakkan keputusan wajib pajak karyawan untuk bertindak patuh dalam melaporkan SPT Tahunan secara formal.

2.2 Pajak

2.2.1 Definisi Pajak

Secara umum, pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi maupun badan kepada negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang bersifat memaksa tanpa adanya imbalan langsung yang diterima (DJP, 2022). Pajak tersebut dipergunakan bagi kemakmuran seluruh rakyat melalui segala program yang direncanakan pemerintah meliputi pembangunan nasional. Pembangunan nasional mencakup infrastruktur, ekonomi, sosial, kesehatan, pendidikan, hingga pertahanan. Pajak merupakan kontribusi keuangan yang diatur oleh pemerintah sebagai sumber pendanaan barang maupun jasa publik (Ariffin & Sitabuana, 2022). Efektivitas perpajakan tentunya tidak hanya bergantung pada penegakan hukum tetapi juga pada perilaku dan sikap kepatuhan secara sukarela dari seluruh wajib pajak.

2.2.2 Jenis-jenis Pajak

Sistem perpajakan nasional membagi kewenangan pemungutan ke dalam dua kategori pokok, yakni ranah pusat serta daerah. Otoritas pusat memungut dan mengadministrasikan pajaknya via Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sementara itu, pemerintah di tingkat provinsi hingga kabupaten/kota memegang kendali atas pajak daerah dengan merujuk pada regulasi UU No. 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Contoh pungutan yang dikelola langsung oleh negara (pusat) mencakup PPh, PPN, PPnBM, cukai, serta bea meterai. Di sisi lain, cakupan pajak daerah meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), BBN-KB, PBB-P2,

BPHTB, serta pajak atas fasilitas komersial seperti hotel, restoran, hiburan, dan reklame. Di antara berbagai kategori tersebut, Pajak Penghasilan (PPh) menjadi instrumen penerimaan dengan sumbangsih yang paling bermakna (Aprillianty et al., 2025)

2.2.3 Pajak Penghasilan (Pph)

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak pusat atas penghasilan individu maupun badan dalam satu tahun pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai kontributor utama penerimaan negara (Ghina et al., 2020). Melalui sistem *self-assessment*, wajib pajak bertanggung jawab penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Secara spesifik, PPh terbagi menjadi PPh Badan untuk organisasi bisnis, serta PPh Orang Pribadi untuk individu. Pada kategori individu, administrasi pemungutannya dibedakan menjadi wajib pajak karyawan, yang pajaknya otomatis dipotong oleh perusahaan melalui mekanisme PPh Pasal 21, dan wajib pajak non-karyawan (wiraswasta/profesi bebas) yang menghitung dan menyetor sendiri pajaknya melalui PPh Pasal 25/29.

2.3 Wajib Pajak

2.3.1 Definisi Wajib Pajak

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 (UU KUP), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan. Melalui *Self Assessment System*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh oleh negara untuk mendaftarkan, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Pemenuhan kewajiban ini diukur melalui dua dimensi: kepatuhan formal (ketepatan waktu pelaporan administrasi seperti SPT) dan kepatuhan material (kebenaran jumlah pajak yang disetorkan). Secara empiris, tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh faktor internal seperti kesadaran dan pemahaman, serta faktor eksternal seperti sanksi dan kualitas sistem perpajakan (Pradhana, 2020).

2.3.2 Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan usaha maupun non-usaha, seperti PT, CV, BUMN, Koperasi, dan Yayasan. Kepatuhan pajak kategori ini sangat kompleks karena wajib menyelenggarakan pembukuan keuangan yang ketat. Kepatuhan material menjadi titik krusial bagi Wajib Pajak Badan mengingat adanya transaksi skala besar yang

melibatkan rekonsiliasi fiskal (penyesuaian laporan keuangan komersial ke fiskal), perhitungan pajak tangguhan, serta kewajiban sebagai pemotong/pemungut pajak pihak ketiga (*withholding tax agent*). Secara praktis, kompleksitas ini menuntut pemahaman regulasi yang lebih mendalam dibandingkan wajib pajak individu (Dumadi et al., 2020).

2.3.3 *Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan*

Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan adalah individu yang menerima penghasilan dari hubungan kerja dengan perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Kelompok ini memiliki karakteristik unik karena Pajak Penghasilan (PPH Pasal 21) mereka dipotong otomatis oleh pemberi kerja melalui *withholding system*. Kondisi tersebut membuat kepatuhan material karyawan cenderung stabil, sehingga fokus pengukurannya lebih diarahkan pada kepatuhan formal, yaitu komitmen melaporkan bukti potong (Formulir 1721-A1/A2) ke dalam SPT Tahunan secara tepat waktu (Aryani, 2023). Secara empiris, kepatuhan formal karyawan ini sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem pelaporan digital, edukasi fiskus, serta kebijakan relaksasi berupa kelonggaran sanksi administrasi saat terjadi kendala teknis (Aryani, 2023).

2.4 **Kepatuhan Pajak**

2.4.1 *Pengertian Kepatuhan Pajak*

Kepatuhan pajak merupakan perilaku taat setiap wajib pajak dalam memenuhi setiap kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang meliputi perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak tepat waktu dan tidak melakukan pelanggaran pajak (A. F. Putra, 2020). Kepatuhan formal merupakan sikap taat akan ketentuan administratif seperti pelaporan SPT, sedangkan kepatuhan material merupakan sikap taat dalam melakukan perhitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak dengan benar sesuai kondisi sebenarnya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kesadaran, pemahaman, tingkat kepercayaan wajib pajak, sanksi, kualitas, hingga sistem perpajakan.

2.4.2 *Kriteria Kepatuhan Pajak*

Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menjadi salah satu indikator dalam melakukan pengukuran langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Sulistiyowati et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak dalam segi administrasi. Kepatuhan ini meliputi pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan SPT secara sukarela dan tepat waktu.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan kepatuhan wajib pajak dalam mengisi informasi secara benar dan nyata sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kepatuhan tersebut meliputi validitas isi laporan pajak termasuk penghasilan secara nyata serta perhitungan yang benar sesuai peraturan.

2.4.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan (Sulistyowati et al., 2021) terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak:

1. Pelaporan SPT tepat waktu
2. Ketepatan waktu penyampaian SPT Tahunan secara mandiri melalui *e-filing*
3. Pengisian SPT lengkap dan sesuai dengan kondisi sebenarnya
4. Kepatuhan terhadap peraturan pajak
5. Kepatuhan terhadap batas waktu administratif yang ditetapkan oleh undang-undang

2.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat keunggulan dan penyediaan layanan yang diberikan oleh aparat fiskus untuk memenuhi kebutuhan serta ekspektasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Sulistyowati et al., 2021), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi utama yang meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam sistem perpajakan modern, kualitas pelayanan bukan sekadar kenyamanan sarana fisik, melainkan mencakup kecepatan, keakuratan informasi, serta keramahan petugas dalam memberikan solusi administratif. Pelayanan yang prima bertujuan untuk mengeliminasi hambatan psikologis dan teknis yang sering kali dihadapi oleh wajib pajak saat berinteraksi dengan otoritas perpajakan.

Urgensi variabel kualitas pelayanan ini menjadi sangat krusial dan memiliki kedekatan konteks yang intim ketika dianalisis pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kelompok wajib pajak karyawan memiliki karakteristik unik yang membedakan mereka dengan wajib pajak badan atau praktisi profesional, yakni keterbatasan waktu kerja yang rigid serta pemahaman regulasi perpajakan yang cenderung awam dan tidak diperbarui setiap saat. Akibatnya, ketika dihadapkan pada perubahan sistem administrasi perpajakan atau pelaporan SPT Tahunan, kelompok ini sangat rentan mengalami kebingungan teknis. Di sinilah peran kualitas pelayanan dari aparat KPP Pratama Pekanbaru Tampan diuji sebagai garda terdepan; kesigapan petugas dalam memberikan solusi yang responsif, cepat, dan tidak berbelit-belit saat wajib pajak mengalami *error* sistem atau salah input data menjadi penentu utama dalam membangun pengalaman positif wajib pajak.

Secara mendalam, kualitas pelayanan dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen yang diukur melalui persepsi langsung wajib pajak karyawan terhadap kinerja di lapangan. Dimensi pengukurannya berfokus secara rinci pada tiga indikator utama: kejelasan informasi, kecepatan merespons keluhan, serta efektivitas pemberian solusi atas kendala administratif. Ketika wajib pajak menangkap bahwa aparat fiskus memberikan pelayanan yang tulus dan solutif, impresi tersebut akan menumbuhkan kenyamanan psikologis, rasa aman, serta mengeliminasi rasa frustrasi mereka saat berhadapan dengan birokrasi. Penilaian positif ini secara otomatis akan membangun kepercayaan (*trust*) yang kuat terhadap institusi perpajakan. Pada akhirnya, kenyamanan dan kepercayaan yang lahir dari pelayanan prima ini akan menjadi motor penggerak utama yang memperkuat niat (*compliance intention*) wajib pajak karyawan untuk menuntaskan pelaporan SPT Tahunan mereka secara sukarela dan tepat waktu

Berdasarkan (Sulistyowati et al., 2021) terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pajak:

1. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan
2. Ketanggapan petugas fiskus dalam menangani keluhan administrasi wajib pajak
3. Jaminan berupa kemampuan dalam memberikan informasi perpajakan

4. Bersikap ramah dan kemudahan komunikasi
5. Ketersediaan sarana digital

2.6 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya, proses, maupun kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan informasi, pengetahuan, pembinaan, dan bimbingan kepada masyarakat mengenai segala hal yang berkaitan dengan ketentuan serta tata cara perpajakan. Menurut (Lestari et al., 2022), sosialisasi perpajakan dapat dilaksanakan melalui dua metode utama, yaitu sosialisasi secara langsung seperti penyuluhan, kelas pajak, dan seminar, serta sosialisasi tidak langsung melalui media massa, media sosial, pamflet, maupun papan pengumuman digital. Tujuan utama dari pelaksanaan sosialisasi ini adalah untuk mentransformasikan peraturan perpajakan yang bersifat kaku dan kompleks menjadi informasi yang lebih sederhana, transparan, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat subjek pajak.

Urgensi variabel sosialisasi perpajakan ini menempati posisi yang sangat vital ketika dianalisis pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kelompok wajib pajak karyawan memiliki karakteristik sosial yang spesifik, di mana mereka umumnya terikat oleh jam kerja yang rigid dan tidak memiliki waktu luang ataupun latar belakang akademis untuk memantau setiap dinamika perubahan regulasi fiskal secara mandiri. Keterbatasan ini membuat mereka sangat bergantung pada keaktifan otoritas pajak dalam memberikan pembinaan. Oleh karena itu, kuantitas, intensitas, dan kejelasan materi sosialisasi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan menjadi penentu mutlak apakah suatu kebijakan baru dapat diadopsi dengan baik atau justru diabaikan oleh wajib pajak akibat ketidaktahuan teknis di lapangan.

Secara mendalam, sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen yang diukur secara rinci melalui persepsi langsung wajib pajak karyawan terhadap efektivitas kegiatan edukasi yang mereka terima. Dimensi pengukurannya berfokus pada jangkauan publikasi, kejelasan materi penyuluhan yang disampaikan, serta kemudahan akses dalam memperoleh bimbingan teknis. Jika dikaitkan dengan Theory of Planned Behavior (TPB), stimulus informasi yang berasal dari sosialisasi yang berkualitas tinggi ini

memegang peranan krusial dalam mengintervensi kognitif individu, yang secara langsung akan membentuk pemahaman utuh dan meningkatkan aspek *perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dirasakan) wajib pajak. Ketika kelompok karyawan merasa mendapatkan pembinaan yang memadai dan komunikatif, akan tumbuh rasa percaya diri serta kemandirian dalam mengoperasikan sistem pelaporan. Peningkatan kontrol perilaku inilah yang pada akhirnya menjadi stimulus internal untuk menggerakkan niat kuat (*compliance intention*) wajib pajak karyawan dalam menuntaskan kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara sukarela, jujur, dan tepat waktu.

Berdasarkan (Lestari et al., 2022) terdapat beberapa indikator untuk mengukur sosialisasi perpajakan:

1. Intensitas pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan.
2. Keluasan jangkauan media informasi yang digunakan.
3. Kejelasan dan kemudahan penyampaian materi perpajakan.
4. Ketersediaan sarana komunikasi interaktif dua arah.
5. Kesesuaian tema sosialisasi dengan regulasi terkini.

2.7 Relaksasi Pajak

Relaksasi pajak pada hakikatnya merupakan sebuah instrumen kebijakan fiskal yang bersifat intervensionis dan temporer, di mana pemerintah memberikan kelonggaran, insentif, atau pembebasan kewajiban tertentu, baik dari sisi finansial maupun administratif, dalam batas waktu yang telah ditentukan (Judijanto, 2025). Dalam tataran administrasi publik, kebijakan ini lazimnya diimplementasikan sebagai langkah strategis untuk merespons guncangan ekonomi atau fase transisi regulasi guna menjaga stabilitas ekonomi makro serta mencegah penurunan moral perpajakan masyarakat. Di sisi lain, relaksasi fiskal bukan sekadar pembebasan kewajiban di atas kertas, melainkan sebuah stimulus psikologis yang dirancang untuk menurunkan beban kepatuhan (*compliance cost*) wajib pajak ketika mereka berada dalam situasi yang tidak ideal. Melalui pelonggaran aturan ini, otoritas perpajakan berupaya menciptakan iklim perpajakan yang lebih toleran dan suportif, dengan harapan dapat merawat kepatuhan sukarela jangka panjang daripada memaksakan penegakan hukum yang rigid di tengah situasi krisis atau adaptasi sistem baru.

Urgensi mengenai variabel ini menjadi sangat spesifik ketika ditarik ke dalam konteks Kebijakan Relaksasi Pajak April 2026. Kebijakan transisional yang bergulir di tahun 2026 ini menghadirkan karakteristik unik sekaligus kompleks, di mana insentif yang diberikan berupa penghapusan sanksi denda finansial atas keterlambatan pelaporan SPT Tahunan untuk Tahun Pajak 2025. Namun, anomali atau kekhasan utama dari kebijakan tahun 2026 ini terletak pada ketidakselarasan operasional di lapangan, di mana *core tax system* atau sistem inti perpajakan yang baru tetap secara otomatis merekam histori administrasi wajib pajak dengan status "Terlambat". Karakteristik dualistik inilah yang membedakan Relaksasi Pajak 2026 dengan kebijakan pemutihan atau amnestik pada tahun-tahun sebelumnya. Kebijakan ini tidak menghapus rekam jejak kelalaian secara total, melainkan hanya mengeliminasi konsekuensi materialnya saja. Akibatnya, efektivitas kebijakan transisional ini di tahun berjalan sangat bergantung pada bagaimana Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, khususnya di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, mencerna, menginterpretasikan, dan merespons aturan tersebut di tengah dinamika ekonomi yang sedang memengaruhi kondisi finansial mereka.

Oleh karena itu, keberhasilan dan esensi dari variabel Relaksasi Pajak April 2026 dalam penelitian ini diukur secara rinci melalui persepsi langsung wajib pajak untuk membuktikan sejauh mana insentif ini mampu mengubah ketidakpatuhan menjadi tindakan patuh melalui tiga dimensi utama. Dimensi pertama adalah asas keadilan, yang mengukur sejauh mana wajib pajak merasa perlakuan pemerintah dalam menghapuskan denda ini sudah proporsional dan merata. Dimensi kedua adalah kepastian hukum, guna mengukur tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa status "Terlambat" di dalam sistem tidak akan menimbulkan sanksi susulan di masa depan. Dimensi ketiga adalah efektivitas manfaat nyata, yang menganalisis sejauh mana pembebasan denda ini dirasakan sebagai insentif ekonomi yang menurunkan beban administratif. Temuan empiris dalam penelitian ini mengonfirmasi bahwa respon positif terhadap ketiga dimensi tersebut secara nyata terbukti memicu kesadaran wajib pajak untuk tetap menuntaskan kewajiban lapor mandirinya, sehingga variabel relaksasi pajak terbukti berpengaruh signifikan dalam memulihkan dan meningkatkan kepatuhan formal WPOP Karyawan.

Berdasarkan (Judijanto, 2025) terdapat beberapa indikator untuk mengukur relaksasi pajak:

1. Kemudahan persyaratan administratif dalam mengajukan atau menerima dispensasi.
2. Ketepatan waktu dan durasi periode pemberian kelonggaran pajak.
3. Keadilan dalam penentuan kriteria subjek pajak penerima relaksasi.
4. Kejelasan kepastian hukum dan status sistemik atas sanksi yang dihapuskan.
5. Efektivitas nilai manfaat ekonomi atau non-finansial yang dirasakan wajib pajak.

2.8 Review Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1	(Lesmana, 2025)	Pengaruh Tarif Pajak, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kebijakan Relaksasi Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Kuningan	Variabel X: Tarif Pajak, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Relaksasi Pajak, Insentif Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kuantitatif, dengan sampel 400 responden WPOP, teknik sampling Purposive Sampling. Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi dan Uji t (Parsial) menggunakan SPSS 25.	(-) Tarif Pajak tidak berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (+) Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kebijakan Relaksasi Pajak Dan Insentif
2	(Nataherwin, 2020)	Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap	Variabel X: Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak	Kuantitatif, data primer (kuesioner), analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS.	(+) Insentif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
		Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19	Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak		terhadap kepatuhan wajib pajak. (-) Tarif pajak tidak berpengaruh signifikan.
3	(Aprilia, 2021)	Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Sidoarjo	Variabel X: Insentif Pajak, Kualitas SDM, Kepuasan Pelayanan Perpajakan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Kuantitatif, data primer, kuesioner disebar ke WPOP di Sidoarjo, sampling purposive, analisis regresi linear berganda.	(+) Insentif pajak, kualitas SDM, dan kepuasan pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP di Kota Sidoarjo.
4	(Wirawan & Sjarif, 2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi terhadap Keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel X: Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Analisis regresi linier berganda. Sampel: 100 responden WPOP di KPP Pratama Majalaya	(+) Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	(Pasaribu, 2022)	Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak dan Relaksasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel X: Pemahaman Pajak, Kesadaran Pajak, Relaksasi Pajak	Kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Data dikumpulkan melalui penyebaran	(+) Pemahaman, kesadaran dan relaksasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
			Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	kuesioner primer.	
6	(R. Putra et al., 2022)	Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kebijakan Relaksasi PPh 21 sebagai Variabel Moderating	Variabel X: Sanksi Perpajakan dan Reformasi Perpajakan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kebijakan Relaksasi PPh 21 sebagai Variabel Moderating	Kuantitatif dengan analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) berbasis komponen menggunakan SmartPLS. Instrumen data berupa kuesioner dengan sampel karyawan.	(+) Sanksi dan Reformasi Perpajakan berpengaruh positif (-) Kebijakan Relaksasi PPh 21 belum mampu memoderasi pengaruh Sanksi Perpajakan maupun Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7	(Sriyati, 2020)	Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel X: Moral Pajak, Sanksi Pajak, Kebijakan Pengampunan Pajak Variabel Y: Kepatuhan Pajak	Kuantitatif (kuesioner). Sampel 106 responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda.	(+) Moral pajak dan kebijakan pengampunan (<i>tax amnesty</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan. (-) Sanksi denda tidak berpengaruh signifikan.

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan rangkuman pada tabel tersebut, Berdasarkan tinjauan studi terdahulu, terdapat perbedaan hasil (*research gap*) dan keterbatasan metodologis yang menjadi dasar pengujian ulang dalam penelitian ini. Secara kontekstual, beberapa riset menemukan kualitas pelayanan dan relaksasi berpengaruh positif,

sementara riset lain menunjukkan tidak berpengaruh akibat kendala sistem *online* di masa pandemi. Celah ini diisi dengan menguji kembali variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Relaksasi Pajak (X3) pada kondisi pascapandemi yang lebih stabil, serta menambahkan variabel Sosialisasi Perpajakan (X2) sebagai bentuk pengembangan model.

Secara metodologis, mayoritas penelitian terdahulu memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang sedikit (berkisar 33 hingga 106 responden), bias sebaran data luar daerah, nilai R^2 yang rendah, penggunaan *convenience sampling*, serta tingkat kekeliruan (*margin of error*) mencapai 10%. Guna menutup seluruh kelemahan tersebut, penelitian ini memindahkan lokus ke Kota Pekanbaru dengan memperluas subjek WPOP Karyawan, memperbesar ukuran sampel, dan meningkatkan presisi akurasi analisis menggunakan *margin of error* 5% agar menghasilkan temuan yang lebih objektif dan representatif.

2.9 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan pajak mencerminkan bagaimana komitmen aparat fiskus dalam memfasilitasi dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya. Jika dikaitkan dengan *attribution theory* (teori atribusi), kualitas pelayanan prima yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak merupakan sebuah stimulus eksternal (*situational attribution*). Ketika Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan menerima stimulus berupa pelayanan yang responsif, andal, dan solutif, mereka akan mengatribusikan pengalaman tersebut ke dalam persepsi yang positif. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada dimensi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), di mana penilaian positif atas kemudahan pelayanan akan melahirkan sikap yang mendukung untuk bertindak patuh.

Secara empiris, (Pasaribu, 2022) mengonfirmasi bahwa pemahaman dan kenyamanan yang dirasakan dari fasilitas perpajakan secara psikologis mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk bertindak kooperatif. Wajib pajak karyawan yang merasa terbantu secara administratif cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara

tepat waktu. Kondisi ini diperkuat oleh temuan (R. R. Putra et al., 2022) yang menunjukkan bahwa reformasi sistem administrasi perpajakan yang berorientasi pada kemudahan layanan terbukti menjadi faktor penentu yang secara signifikan memengaruhi pembentukan perilaku kepatuhan formal bagi kelompok wajib pajak orang pribadi karyawan. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

2.9.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sosialisasi perpajakan merupakan instrumen penting untuk mentransfer informasi regulasi agar dipahami masyarakat. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), kejelasan informasi dari sosialisasi memengaruhi persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang memiliki keterbatasan waktu, edukasi digital yang komunikatif akan meningkatkan rasa percaya diri dalam mengoperasikan sistem pelaporan *online*. Melalui atribusi eksternal, edukasi masif dari fiskus dinilai sebagai dukungan lingkungan yang mampu mengeliminasi kendala teknis dan menggerakkan niat karyawan untuk patuh secara sukarela.

Secara empiris, (Aprilia, 2021) membuktikan bahwa pemahaman aturan hasil dari sosialisasi intensif sukses menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Hal ini diperkuat oleh (Pasaribu, 2022) yang menemukan bahwa sosialisasi secara signifikan menggerakkan kepatuhan formal karena memberikan kemudahan taktis bagi wajib pajak individu. Ketika materi edukasi mampu menjawab kebingungan riil karyawan, niat pelaporan SPT Tahunan akan meningkat secara nyata (R. R. Putra et al., 2022). Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Sosialisasi perpajakan sebagai sarana penyebaran informasi dan edukasi berpengaruh positif terhadap pembentukan kesadaran dan sikap patuh wajib pajak orang pribadi karyawan.

2.9.3 Pengaruh Kebijakan Relaksasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kebijakan relaksasi denda administratif tahun 2026 yang disertai pencatatan status keterlambatan sistemik merupakan stimulus regulasi baru yang berdampak pada psikologis wajib pajak. Ditinjau dari *attribution theory*, kebijakan ini menjadi stimulus eksternal kontekstual yang diinterpretasikan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dari sudut pandang keadilan fiskal. Penghapusan denda finansial meringankan beban ekonomi, namun label status "Terlambat" menguji komitmen moral mereka. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), respons terhadap relaksasi ini membentuk sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*). Jika pelanggaran ini dipersepsikan positif sebagai insentif transisional yang adil, maka intensi moral karyawan untuk tetap menuntaskan laporan SPT akan meningkat.

Secara empiris, (Sriniyati, 2020) menyatakan bahwa perubahan regulasi eksternal berupa kebijakan insentif atau pelanggaran sanksi dari pemerintah efektif memicu respons positif pada perilaku kepatuhan wajib pajak individu. Hal ini sejalan dengan argumen (R. R. Putra et al., 2022) yang mengonfirmasi bahwa penyesuaian aturan sanksi administrasi mampu memitigasi tekanan psikologis wajib pajak, sehingga menjaga motivasi mereka untuk tetap patuh secara formal meskipun berada dalam kondisi transisi sistem. Selain itu, (Pasaribu, 2022) juga menekankan bahwa kejelasan implementasi kebijakan baru di lapangan sangat menentukan seberapa optimal stimulus regulasi tersebut dalam mempertahankan angka kepatuhan formal wajib pajak. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H3: Relaksasi pajak sebagai stimulus ekonomi dan insentif finansial berpengaruh positif terhadap motivasi dan sikap patuh wajib pajak orang pribadi karyawan.

2.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Relaksasi Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan

Kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dalam melaporkan SPT Tahunan pada hakikatnya tidak dibentuk oleh satu stimulus tunggal, melainkan hasil dari interaksi simultan antara berbagai instrumen layanan, edukasi, dan regulasi yang berjalan di lingkungan fiskal. Ketika dianalisis melalui integrasi *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan Teori Atribusi, ketiga variabel independen

dalam penelitian ini saling menguatkan untuk mengintervensi kognitif wajib pajak. Kualitas pelayanan yang responsif dan sosialisasi yang komunikatif bertindak sebagai stimulus lingkungan (atribusi eksternal) yang membimbing wajib pajak melewati kebingungan teknis. Sinergi ini menjadi sangat krusial ketika pemerintah meluncurkan kebijakan Relaksasi Pajak April 2026 yang bersifat transisional dan mendua (bebas denda namun sistem tetap mencatat status "Terlambat"). Tanpa adanya pelayanan yang solutif untuk mengurai kebingungan sistem serta sosialisasi yang masif untuk mengeliminasi kesenjangan informasi (*information asymmetry*), stimulus positif dari kebijakan relaksasi denda tersebut tidak akan mampu diinterpretasikan secara adil oleh wajib pajak. Sebaliknya, jika ketiga faktor eksternal ini hadir secara optimal dan bersamaan, wajib pajak akan memiliki pemahaman yang utuh serta rasa aman (atribusi eksternal yang positif), yang secara simultan akan membentuk sikap mendukung (*attitude toward the behavior*) serta memperkuat kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) mereka. Peningkatan aspek kognitif ini secara kolektif akan mengunci niat (*compliance intention*) wajib pajak karyawan untuk menuntaskan kewajiban lapor mandiri.

Secara empiris, beberapa penelitian terdahulu mengonfirmasi bahwa pengujian variabel secara bersamaan (simultan) memberikan daya determinasi yang jauh lebih kuat dalam menjelaskan perilaku kepatuhan formal masyarakat dibandingkan pengujian secara parsial. Kehadiran kombinasi antara performa pelayanan prima yang memitigasi frustrasi teknis dan intensitas sosialisasi yang membangun kesadaran hukum, terbukti menjadi pondasi utama yang menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan insentif atau relaksasi baru di lapangan. Ketika otoritas pajak mampu mengintegrasikan ekosistem pelayanan yang solutif, edukasi aturan yang transparan, dan penerapan kebijakan relaksasi yang adil di tahun 2026, maka resistensi psikologis dari wajib pajak karyawan yang umumnya terkendala keterbatasan waktu dapat dieliminasi secara menyeluruh. Hal ini secara langsung akan mendorong akselerasi grafik pelaporan SPT Tahunan di tingkat regional menjadi lebih optimal. Berdasarkan argumentasi dan keterkaitan logis tersebut, maka hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

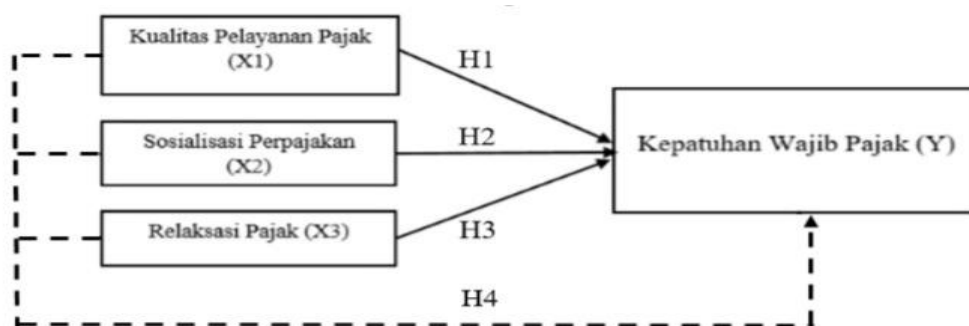
H4: Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Relaksasi Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

2.10 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan merupakan faktor fundamental bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam mengukur efektivitas sistem perpajakan diri (*self-assessment*). Namun, dalam realitas pelaporan formal tahun 2026, fenomena menunjukkan adanya ketidaktepatan administrasi yang tinggi, di mana banyak wajib pajak karyawan mencantumkan status kepatuhan formal "terlambat" meskipun denda administrasinya telah direlaksasi oleh pemerintah. Penelitian ini didasari oleh dua teori utama: *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan Teori Atribusi (*Attribution Theory*). TPB menjelaskan kepatuhan sebagai hasil dari proses terencana yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sementara itu, Teori Atribusi membantu membedah bagaimana wajib pajak mempersepsikan rangsangan eksternal seperti kualitas pelayanan, sosialisasi, dan relaksasi regulasi yang diberikan oleh otoritas fiskus. Melalui proses atribusi eksternal tersebut, rangsangan atau stimulus yang dinilai positif oleh wajib pajak akan menumbuhkan persepsi kontrol yang lebih kuat dan sikap yang mendukung di masa transisi administratif ini. Alur logis ini mengindikasikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dipengaruhi oleh tiga variabel taktis: Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Relaksasi Pajak.

2.11 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu, juga kerangka pemikiran yang sudah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

H1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

H2: Sosialisasi perpajakan sebagai sarana penyebaran informasi dan edukasi berpengaruh positif terhadap pembentukan kesadaran dan sikap patuh wajib pajak orang pribadi karyawan.

H3: Relaksasi pajak sebagai stimulus ekonomi dan insentif finansial berpengaruh positif terhadap motivasi dan sikap patuh wajib pajak orang pribadi karyawan.

H4: Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Relaksasi Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.