

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori dalam penelitian ini disusun secara terstruktur dengan mengintegrasikan teori perilaku sebagai landasan utama penelitian serta teori-teori adaptasi teknologi dan kepatuhan hukum sebagai teori pendukung. Penelitian ini menempatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai teori utama (*grand theory*) untuk membedah niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh. Selanjutnya, guna mempertajam analisis terhadap variabel yang bersifat spesifik, TPB diperkuat oleh dua teori pendukung (*supporting theory*), yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk melandasi variabel sistem pelaporan, serta *Deterrence Theory* (Teori Pencegahan) untuk melandasi variabel penegakan hukum. Kombinasi ketiga teori ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor psikologis, teknologis, dan regulasi yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen merupakan teori psikologi perilaku yang menyatakan bahwa tindakan nyata seorang individu senantiasa didorong oleh adanya niat untuk melakukan perilaku tersebut (*behavioral intention*). Niat seseorang dalam bertindak secara sistematis dibentuk oleh tiga determinan utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Sikap terhadap perilaku mencerminkan sejauh mana individu memiliki penilaian positif atau negatif terhadap suatu tindakan, sedangkan norma subjektif merujuk pada pengaruh sosial atau tekanan lingkungan sekitar, seperti lingkungan kerja karyawan, yang mendorong seseorang untuk patuh. Sementara itu, persepsi kontrol perilaku berkaitan dengan persepsi mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan kewajiban tersebut berdasarkan ketersediaan fasilitas penunjang. Dalam konteks perpajakan, TPB bertindak sebagai kerangka utama untuk menjelaskan bagaimana faktor internal dan eksternal

berinteraksi dalam memengaruhi keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan untuk mematuhi kewajiban pelaporan SPT. Teori ini memandang bahwa keputusan seorang karyawan untuk patuh melaporkan SPT Tahunan didasari oleh pertimbangan logis atas informasi, edukasi, serta kualitas pelayanan yang mereka terima. Sikap positif yang dibentuk dari edukasi yang baik serta kendali perilaku yang kuat akan memperkuat niat wajib pajak, yang pada akhirnya bermuara pada tindakan kepatuhan pelaporan SPT yang nyata (Karwur et al., 2020).

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis merupakan teori adaptasi perilaku yang dirancang khusus untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima, mengadopsi, dan berinteraksi dengan suatu sistem teknologi informasi baru. TAM menempatkan dua keyakinan utama sebagai pendorong adopsi teknologi, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja, produktivitas, atau efisiensi mereka dalam menyelesaikan tugas. Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat keyakinan bahwa sistem teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha keras yang membingungkan atau keterampilan teknis yang terlalu rumit (Karwur et al., 2020).

Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai teori pendukung pertama khusus untuk membedah variabel Sistem Pelaporan SPT (*seperti e-Filing atau Coretax System*). Melalui lensa TAM, ketika Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan merasa bahwa sistem pelaporan digital yang disediakan oleh otoritas pajak sangat mudah dipelajari, bebas dari kendala teknis (error), serta efisien dalam menghemat waktu di tengah kesibukan jam kerja kantor, maka hambatan administratif (*behavioral barriers*) akan berkurang. Penerimaan teknologi yang baik ini bertindak sebagai kontrol perilaku positif yang meningkatkan minat wajib pajak untuk memanfaatkan teknologi tersebut, yang pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan kepatuhan pelaporan secara sukarela.

2.1.3 Deterrence Theory (Teori Pencegahan)

Deterrence Theory atau Teori Pencegahan menyatakan bahwa individu merupakan aktor rasional yang selalu melakukan kalkulasi untung-rugi (*cost-benefit analysis*) secara ekonomis sebelum memutuskan untuk melakukan suatu tindakan atau pelanggaran hukum. *Deterrence Theory* menekankan bahwa kepatuhan hukum masyarakat dapat dicapai secara optimal melalui adanya ancaman sanksi eksternal yang memiliki tiga komponen utama, yaitu kepastian pengenaan sanksi (*certainty*), berat atau tegasnya sanksi (*severity*), dan kecepatan proses eksekusi sanksi (*celerity*) (Hidayah et al., 2025).

Teori ini diaplikasikan dalam penelitian ini sebagai teori pendukung kedua untuk melandasi variabel Penegakan Hukum dalam perpajakan. Melalui pendekatan teori pencegahan, kepatuhan wajib pajak tidak hanya didorong oleh motif kesadaran moral dari edukasi yang diterima, melainkan juga oleh instrumen pemaksa eksternal berupa sanksi denda administrasi, surat teguran resmi, maupun risiko pemeriksaan perpajakan yang dijalankan oleh otoritas fiskal. Adanya tindakan penegakan hukum yang konsisten dan tegas memberikan efek penggetar (*deterrent effect*) secara psikologis, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Ketika risiko sanksi finansial atau konsekuensi hukum dinilai jauh lebih merugikan daripada usaha yang dikeluarkan untuk mengisi laporan, wajib pajak yang rasional akan memilih untuk bersikap patuh menyampaikan SPT Tahunan secara tepat waktu demi menghindari kerugian finansial atau sanksi hukum di masa depan.

2.1.4 Konsep Dasar Perpajakan

Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional. Definisi ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menegaskan bahwa pajak bersifat memaksa dan memiliki dasar hukum yang jelas. Secara akademis, pajak juga dipahami sebagai instrumen fiskal yang memiliki peran strategis dalam mendukung stabilitas ekonomi dan pemerataan kesejahteraan masyarakat (Aqmarina et al., 2020).

Pajak memiliki dua fungsi utama dalam perekonomian negara, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Fungsi *budgetair* menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur dan pelayanan masyarakat. Sementara itu, fungsi *regulerend* menempatkan pajak sebagai alat untuk mengatur aktivitas ekonomi, misalnya melalui pemberian insentif pajak atau pengenaan tarif tertentu guna mendorong atau mengendalikan kegiatan ekonomi masyarakat. Kedua fungsi ini menunjukkan bahwa pajak tidak hanya berperan sebagai sumber dana, tetapi juga sebagai alat kebijakan pemerintah (Aqmarina et al., 2020).

Dalam sistem perpajakan, pajak dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, antara lain pajak langsung dan pajak tidak langsung, serta pajak pusat dan pajak daerah. Pajak langsung merupakan pajak yang bebannya tidak dapat dialihkan kepada pihak lain, seperti Pajak Penghasilan (PPh), sedangkan pajak tidak langsung dapat dialihkan kepada pihak lain, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selain itu, pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan daerah masing-masing. Pengelompokan ini penting untuk memahami struktur sistem perpajakan di Indonesia (Syahida et al., 2025).

Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak *self-assessment system*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Selain itu, terdapat pula *official assessment system* dan *withholding system* sebagai pelengkap dalam mekanisme pemungutan pajak. Penerapan *self-assessment system* menuntut tingkat kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, karena peran pemerintah lebih bersifat sebagai pengawas. Oleh karena itu, sistem ini sangat berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Gaspersz et al., 2025).

2.1.5 Wajib Pajak Orang Pribadi dan Surat Pemberitahuan (SPT)

Wajib pajak orang pribadi merupakan individu yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan, sehingga memiliki kewajiban untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Persyaratan subjektif berkaitan dengan status sebagai subjek pajak, sedangkan persyaratan objektif berkaitan dengan adanya penghasilan yang dikenakan pajak. Dengan demikian, setiap individu yang telah memperoleh penghasilan di atas batas tertentu diwajibkan untuk mendaftarkan diri dan menjalankan kewajiban perpajakan secara mandiri dalam sistem yang berlaku di Indonesia (Wijaya & Sari, 2020).

Dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, wajib pajak orang pribadi memiliki tanggung jawab utama untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang melalui mekanisme self-assessment system. Salah satu bentuk pelaporan tersebut adalah melalui Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu dokumen yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, serta harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SPT menjadi sarana bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pelaporan perpajakan serta memberikan informasi mengenai penghasilan, pajak yang terutang, harta, dan kewajiban yang dimiliki selama satu tahun pajak. Oleh karena itu, keberadaan SPT memiliki peran yang sangat penting dalam sistem administrasi perpajakan sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya (Setiawan et al., 2024).

Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua jenis, yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa digunakan untuk melaporkan pajak dalam periode tertentu, biasanya setiap bulan, sedangkan SPT Tahunan digunakan untuk melaporkan seluruh kewajiban perpajakan selama satu tahun pajak. Bagi wajib pajak orang pribadi, SPT Tahunan menjadi instrumen utama dalam melaporkan total penghasilan, pajak yang telah dibayar, serta kewajiban pajak yang masih harus dipenuhi. Ketepatan dan kebenaran dalam pengisian SPT menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kepatuhan wajib pajak (Pahlevi et al., 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan modernisasi administrasi perpajakan, pelaporan SPT saat ini didukung oleh sistem pelaporan perpajakan yang terintegrasi untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporannya. Sistem pelaporan yang semakin baik diharapkan dapat

meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam penyampaian SPT. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pelaporan secara lebih efektif sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT. Selain itu, modernisasi sistem pelaporan perpajakan juga mendukung efisiensi administrasi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (Yuni, 2025).

Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan merupakan wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dengan pemberi kerja dan umumnya dikenakan pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 oleh perusahaan atau instansi tempat bekerja. Meskipun kewajiban pemotongan pajak telah dilakukan oleh pemberi kerja, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan tetap memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas seluruh penghasilan, harta, kewajiban, dan kredit pajak yang dimiliki selama satu tahun pajak. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan pelaporan SPT pada kelompok wajib pajak ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan administrasi perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Nuraini, 2024) .

2.1.6 Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan

Kepatuhan wajib pajak merupakan tingkat dimana Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan tanpa perlu penegakan hukum. Wajib Pajak bersikap patuh terhadap peraturan karena keinginan yang muncul dari dalam diri tanpa harus ada paksaan dari hukum. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK.04/2000 tentang Kepatuhan Pajak, Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Putri, 2022).

Secara konseptual, kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administratif, seperti penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, sedangkan kepatuhan material berkaitan dengan kebenaran isi laporan pajak yang mencerminkan kondisi sebenarnya. Kedua bentuk

kepatuhan ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai apakah wajib pajak telah memenuhi kewajibannya secara menyeluruh (Sani & Sulfan, 2022).

Dalam praktiknya, kepatuhan pelaporan SPT tidak hanya dipengaruhi oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran, serta sikap wajib pajak terhadap pajak, sedangkan faktor eksternal mencakup kualitas pelayanan perpajakan, kualitas sistem pelaporan, serta penegakan hukum yang dilakukan oleh otoritas pajak. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut akan menentukan sejauh mana wajib pajak bersedia dan mampu melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu (A. Wicaksono et al., 2024).

Khusus dalam pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi, kepatuhan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyampaian, kelengkapan data yang dilaporkan, serta kesesuaian antara penghasilan yang dilaporkan dengan kondisi sebenarnya. Dengan adanya sistem pelaporan perpajakan yang semakin terintegrasi, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat karena proses pelaporan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT menjadi tujuan utama dalam pengelolaan administrasi perpajakan modern (Saktiko et al., 2024).

Dalam penelitian ini, kepatuhan pelaporan SPT difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kepatuhan tersebut tercermin dari kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan menjadi penting untuk diteliti karena kelompok wajib pajak ini merupakan salah satu kontributor utama dalam penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi melalui mekanisme pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT pada kelompok wajib pajak ini menjadi penting dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan secara keseluruhan.

2.1.7 Sistem Pelaporan SPT

Sistem Pelaporan SPT merupakan teknologi yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan real-time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui media elektronik. Penerapan sistem pelaporan elektronik bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui proses pelaporan yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Selain itu, sistem pelaporan elektronik juga mendukung peningkatan kualitas administrasi perpajakan melalui kemudahan akses, akurasi data, serta efisiensi waktu dan biaya pelaporan (Saskia, 2022).

Dalam penelitian ini, sistem pelaporan SPT merujuk pada sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui Coretax Administration System yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem tersebut digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara digital, dengan tujuan meningkatkan kemudahan akses, efisiensi proses pelaporan, integrasi data perpajakan, serta kualitas administrasi perpajakan.

Dalam penelitian empiris, Sistem Pelaporan SPT dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas sistem yang digunakan. Indikator tersebut meliputi tidak merepotkan, kemudahan pengisian SPT, kecepatan pelaporan SPT, kelengkapan data pengisian SPT (Saskia, 2022).

2.1.8 Edukasi dan Pelayanan Pajak

Edukasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat (Yanti, 2026). Edukasi ini bertujuan untuk membentuk perilaku wajib pajak yang patuh secara sukarela dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, khususnya dalam pelaporan SPT. Di sisi lain, pelayanan perpajakan merupakan proses memberi bantuan kepada Wajib Pajak dengan beberapa cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Putri, 2022)

Secara konseptual, edukasi perpajakan memiliki karakteristik sebagai proses yang bersifat informatif, persuasif, dan berkelanjutan. Edukasi tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga bertujuan membangun kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya pajak. Sementara itu, pelayanan perpajakan memiliki ciri utama berupa kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta sikap profesional dari petugas pajak. Pelayanan yang baik juga ditandai dengan pemanfaatan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kombinasi antara edukasi yang efektif dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman perpajakan yang positif bagi wajib pajak (Supriyadi et al., 2025).

Dalam penelitian empiris, edukasi dan pelayanan perpajakan diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan efektivitas keduanya. Indikator edukasi meliputi media, penyuluhan, Talkshow dan wawasan (Yanti, 2026). Sementara itu, indikator pelayanan perpajakan meliputi *Reliability* yaitu keandalan dalam melayani, seperti melaksanakan pelayanan secara konsisten dan tepat, dan *Empathy* yaitu kepedulian dan perhatian khusus dalam melayani, seperti memahami apa yang dibutuhkan pelanggan (Putri, 2022).

2.1.9 Penegakan Hukum Dalam Perpajakan

Penegakan hukum dalam bidang perpajakan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan bahwa peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Penegakan hukum ini mencakup kegiatan pemeriksaan, penagihan, hingga pemberian sanksi terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dalam sistem self-assessment, penegakan hukum menjadi instrumen penting untuk menjaga kepatuhan wajib pajak, karena sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara mandiri. Oleh karena itu, keberadaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT (Puspitaningtyas & Purba, 2025).

Salah satu kegiatan penegakan hukum yaitu melalui pemberian sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan tindakan atau hukuman yang akan

diberikan atau dijatuhkan kepada setiap individu baik Wajib Pajak, aparat pajak (fiskus), ataupun pihak lain yang melanggar peraturan perpajakan (Putri, 2022). Dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2007, terdapat dua sanksi dalam pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam penelitian ini difokuskan pada sanksi administrasi, karena sanksi administrasi merupakan bentuk penegakan hukum yang paling dekat dengan kewajiban pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam penelitian empiris, penegakan hukum dalam bentuk sanksi perpajakan diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan efektivitas pelaksanaannya. Indikator tersebut meliputi pengenaan sanksi yang berat dilakukan untuk mendidik Wajib Pajak, sanksi pajak harus diterapkan secara tegas tanpa adanya toleransi, sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan pelanggar, serta penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Putri, 2022).

2.1.10 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang disusun berdasarkan teori atau hasil observasi sebelumnya.

2.1.10.1 Pengaruh Sistem Pelaporan SPT Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Sistem Pelaporan SPT merupakan sarana yang digunakan oleh wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui mekanisme yang telah ditetapkan, baik secara elektronik maupun melalui sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi. Dalam era digitalisasi perpajakan, sistem pelaporan SPT menjadi bagian penting dari modernisasi administrasi perpajakan yang bertujuan meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak. Melalui sistem pelaporan yang semakin baik, wajib pajak diharapkan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah dan tepat waktu (R, 2020).

Secara teoritis, kemudahan penggunaan suatu sistem dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Sistem pelaporan SPT yang mudah diakses, mudah dipahami, serta memiliki proses pelaporan yang cepat

dan efisien akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sebaliknya, apabila sistem yang digunakan dianggap rumit, sulit diakses, atau sering mengalami kendala teknis, maka hal tersebut dapat menghambat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporannya (Pareres & Yusuf, 2024).

Dalam praktiknya, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya modernisasi administrasi perpajakan melalui implementasi Coretax Administration System sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. Sistem yang terintegrasi ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Kemudahan akses, kecepatan layanan, serta peningkatan kualitas sistem diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu.

Hubungan antara Sistem Pelaporan SPT dan kepatuhan pelaporan SPT dapat dijelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem pelaporan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pelaporannya. Sistem yang efektif tidak hanya memberikan kemudahan administratif, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pelaporan perpajakan berbasis elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian juga menyatakan bahwa Kemudahan penggunaan sistem, aksesibilitas layanan, dan efisiensi proses pelaporan menjadi faktor yang dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Sistem Pelaporan SPT berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

2.1.10.2 Pengaruh Edukasi dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Edukasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak

mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Sementara itu, pelayanan perpajakan adalah bentuk layanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak untuk mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan, baik melalui layanan langsung maupun berbasis teknologi. Dalam sistem perpajakan modern, edukasi dan pelayanan menjadi dua aspek penting yang saling melengkapi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak (Triandanda et al., 2025).

Secara teoritis, edukasi perpajakan berperan dalam membentuk kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya pajak bagi negara. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik cenderung lebih patuh karena mengetahui konsekuensi serta manfaat dari pembayaran pajak. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses akan mengurangi hambatan administratif yang dapat menjadi penyebab ketidakpatuhan (Supriyadi et al., 2025).

Dalam praktiknya, kombinasi antara edukasi yang efektif dan pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kecenderungan wajib pajak untuk patuh dalam pelaporan SPT. Wajib pajak yang memahami aturan perpajakan dan mendapatkan pelayanan yang baik akan lebih termotivasi untuk melaporkan pajaknya secara tepat waktu dan benar. Sebaliknya, kurangnya edukasi dan buruknya pelayanan dapat menyebabkan kesalahan atau keterlambatan dalam pelaporan. Oleh karena itu, edukasi dan pelayanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT.

Hal ini didukung oleh penelitian Jempormase & Larasati (2025) yang menunjukkan bahwa edukasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian Suhada (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Edukasi dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

2.1.10.3 Penegakan Hukum Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Penegakan hukum dalam bidang perpajakan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan bahwa wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Penegakan hukum ini mencakup kegiatan seperti pemeriksaan pajak, penagihan, serta pemberian sanksi administratif maupun pidana terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Dalam sistem self-assessment, penegakan hukum memiliki peran penting sebagai alat pengendali untuk menjaga kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Pramudya et al., 2022).

Secara teoritis, penegakan hukum berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak melalui efek jera (*deterrent effect*). Adanya sanksi yang tegas dan konsisten akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh karena adanya konsekuensi yang harus ditanggung apabila melanggar aturan. Selain itu, penegakan hukum juga memberikan kepastian dan keadilan dalam sistem perpajakan, sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Dengan demikian, penegakan hukum tidak hanya bersifat represif, tetapi juga memiliki fungsi preventif dalam mencegah terjadinya pelanggaran (Devita et al., 2024).

Dalam praktiknya, semakin efektif penegakan hukum yang dilakukan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Wajib pajak yang menyadari adanya penerapan sanksi dan penegakan hukum yang tegas cenderung akan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk dalam pelaporan SPT secara tepat waktu dan benar. Sebaliknya, lemahnya penegakan hukum dapat menurunkan kepatuhan karena wajib pajak merasa tidak ada konsekuensi yang signifikan atas pelanggaran yang dilakukan. Oleh karena itu, penegakan hukum menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT.

Hal ini didukung oleh penelitian Hani & Furqon (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian Puspitaningtyas & Purba (2025) juga menunjukkan bahwa penegakan hukum perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan

kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Penegakan Hukum berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.

2.1.10.4 Pengaruh Simultan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang saling berkaitan. Dalam konteks sistem perpajakan modern, Sistem Pelaporan SPT, edukasi dan pelayanan, serta penegakan hukum merupakan strategi utama yang diterapkan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketiga faktor tersebut memiliki peran yang berbeda namun saling melengkapi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Secara konseptual, sistem pelaporan SPT berfungsi memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelaksanaan kewajiban pelaporan perpajakan, sementara edukasi dan pelayanan berperan dalam meningkatkan pemahaman serta kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Di sisi lain, penegakan hukum memberikan efek jera melalui penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran. Kombinasi dari ketiga faktor ini akan menciptakan sistem perpajakan yang tidak hanya mengandalkan kesadaran wajib pajak, tetapi juga didukung oleh sistem pelaporan yang baik, pelayanan yang berkualitas, serta penegakan hukum yang efektif.

Dalam praktiknya, apabila Sistem Pelaporan SPT berjalan dengan baik, edukasi dan pelayanan diberikan dengan baik, serta penegakan hukum diterapkan secara tegas dan konsisten, maka wajib pajak akan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk patuh dalam melaporkan SPT. Sebaliknya, apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan dengan baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menurun. Oleh karena itu, pendekatan yang bersifat simultan menjadi penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

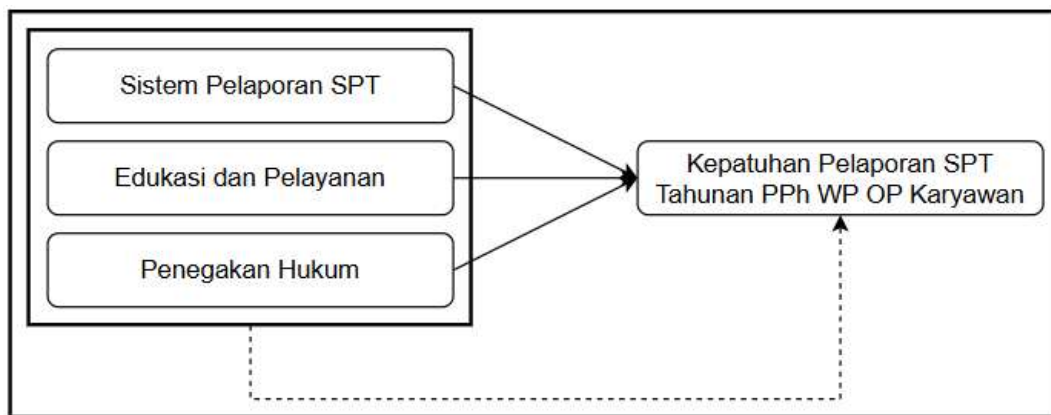
Hal ini didukung oleh penelitian Wahyudi (2021) yang menunjukkan bahwa Sistem Pelaporan SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian Jempormase & Larasati (2025) serta Hani & Furqon (2021) juga

menunjukkan bahwa edukasi, pelayanan, dan penegakan hukum memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama, ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi yang lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibandingkan jika hanya diterapkan secara parsial. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4: Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan, serta Penegakan Hukum secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan.

2.1.11 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan pondasi dimana seluruh proyek penelitian didasarkan, kerangka pemikiran yaitu gambaran yang menjelaskan secara konseptual antara teori dalam penelitian dan identifikasi atas beragam permasalahan yang menjadi rumusan mengapa pentingnya penelitian tersebut dijalankan dan diselesaikan. Berdasarkan uraian tersebut maka diagram kerangka pemikiran penelitian ini yaitu:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 ini menunjukkan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini yang dapat digunakan sebagai referensi penulis saat melakukan penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Penelitian Wahyudi (2021) Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Variabel Independennya Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak. Variabel Dependennya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Penerapan Sistem E-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penerapan Sistem E-Billing tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kebijakan Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2.	Penelitian Mursyid & Sugiharto (2024) yang berjudul” Pengaruh Penegakan Hukum, <i>Self Assesment System</i> , Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Knator Pelayanan Pjak Pratama Madiun”	Variabel Independennya yaitu Pengaruh Penegakan Hukum, <i>Self Assesment System</i> , Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan, sedangkan Variabel Dependennya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian tersebut mendukung bahwa H1 penegakan hukum pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan self assessment system signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. WP OP. Pada studi ini juga menunjukkan bahwa

No	Nama peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			kesadaran perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Seseorang yang mempunyai kesadaran perpajakan akan menganggap tindakan kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang etik dilakukan. Selain itu, sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Dapat diartikan bahwa semakin berat sanksi perpajakan, maka kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga akan semakin meningkat.
3.	Penelitian Kurniawan & Nugroho (2021) yang berjudul "Kepatuhan Wajib Pajak : Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan	Variabel Independennya yaitu, Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Ketegasan Sanksi Pajak sedangkan Variabel	Penelitian ini menyatakan bahwa Variabel Pelayanan Pajak atau X1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tambora, Variabel Pengetahuan Perpajakan

No	Nama peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Ketegasan Sanksi Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Tambora)”	Dependennya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak	atau X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Variabel Ketegasan Sanksi Pajak atau X3 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Penelitian Soleha (2024) yang berjudul “ Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan”	Variabel Independennya yaitu, Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, sedangkan Variabel Dependennya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian tersesut yaitu, E-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 2.064 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.039 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H1 diterima, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 4.473 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H2 diterima, Sanksi

No	Nama peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 3.504 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H3 diterima.

Secara keseluruhan, penelitian–penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti edukasi dan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, penerapan sistem administrasi modern (e-Filing), serta sanksi dan penegakan hukum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak secara umum di berbagai KPP Pratama. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan melalui kombinasi aspek edukatif, pelayanan, modernisasi sistem pelaporan perpajakan, serta penegakan aturan perpajakan. Namun demikian, penelitian terdahulu umumnya masih menguji variabel secara parsial, seperti hanya berfokus pada e-Filing, pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, atau kesadaran wajib pajak secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan Perpajakan, serta Penegakan Hukum dalam satu model penelitian terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan masih relatif terbatas, khususnya pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana strategi DJP bekerja dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT pada konteks KPP tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara lebih terintegrasi pengaruh Sistem Pelaporan SPT, Edukasi dan Pelayanan Perpajakan, serta Penegakan Hukum

terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi baru baik dari sisi kombinasi variabel maupun konteks kelembagaan dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.