

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan dasar konseptual yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian. Pada penelitian ini, landasan teori disusun berdasarkan teori dan konsep yang relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu literasi PPh Pasal 21, kesadaran pajak, sistem Coretax, dan kepatuhan pajak. Teori utama yang digunakan sebagai dasar analisis adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991).

2.1.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Menurut Ajzen (1991), niat (*intention*) individu dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu menjadi faktor utama yang memengaruhi perilaku manusia. Terdapat tiga faktor utama yang membentuk niat tersebut, yakni sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Ketiga aspek tersebut secara bersama-sama maupun secara parsial memengaruhi kekuatan niat individu dalam bertindak.

Theory of Planned Behavior telah banyak diaplikasikan guna menerangkan kepatuhan wajib pajak. Fenomena ini selaras dengan pandangan Ajzen (1991) yang menegaskan bahwa niat merupakan prediktor terkuat dari perilaku aktual seseorang, termasuk perilaku kepatuhan pajak. Dengan begitu, semakin meningkat kemauan individu untuk patuh membayar pajak, semakin tinggi individu tersebut menunjukkan perilaku kepatuhan pajak secara nyata.

Sikap terhadap perilaku merupakan ukuran persepsi baik ataupun buruk individu mengenai perilaku tertentu. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa sikap terbentuk dari keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), yaitu persepsi individu tentang konsekuensi yang akan timbul terkait suatu tindakan, serta evaluasi terhadap konsekuensi tersebut. Keyakinan bahwa suatu perilaku mampu memberikan manfaat dapat mendorong terbentuknya sikap positif seseorang terkait perilaku tersebut.

Norma subjektif mengacu pada pandangan individu tentang tuntutan sosial dari pihak sekitar untuk memutuskan menjalankan atau mengabaikan suatu perilaku. Norma subjektif dipengaruhi oleh keyakinan normatif individu (*normative beliefs*), yaitu persepsi individu tentang harapan seseorang yang dianggap berarti baginya, serta kemauan individu untuk merealisasikan ekspektasi tersebut. Tekanan dari keluarga, teman, atau lingkungan sosial dapat memengaruhi kepatuhan pajak seseorang (Yolanda Pratiwi & Enan Trivansyah Sastri, 2025).

Persepsi dapat dipahami sebagai persepsi seseorang terkait kemudahan atau hambatan dalam menjalankan suatu perilaku tertentu. Persepsi kontrol perilaku terbentuk dari *control beliefs*, yaitu keyakinan mengenai keberadaan pemicu yang dapat memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan perilaku, serta pengaruh faktor-faktor tersebut. Jhon dan Natalia (2025) menjelaskan kemudahan akses teknologi dan digitalisasi layanan menjadi unsur penting yang menentukan persepsi kontrol perilaku wajib pajak.

Theory Planned Behavior menjelaskan bagaimana literasi PPh Pasal 21, kesadaran pajak, dan sistem Coretax memengaruhi kepatuhan pajak Generasi Z di

DKI Jakarta. Literasi PPh Pasal 21 berkontribusi pada pembentukan sikap positif dan kontrol perilaku melalui peningkatan pemahaman teknis tentang kewajiban perpajakan penghasilan karyawan. Kesadaran pajak memperkuat sikap positif dan norma subjektif melalui internalisasi tanggung jawab sebagai warga negara. Adapun sistem Coretax dikaitkan dengan komponen *perceived behavioral control*, karena kemudahan dan ketersediaan sistem perpajakan digital akan memperkuat keyakinan wajib pajak bahwa mereka mampu menunaikan kewajiban perpajakan dengan mudah. Dengan begitu, *Theory Planned Behavior* menyediakan kerangka komprehensif yang menghubungkan ketiga variabel independen dengan variabel dependen kepatuhan pajak melalui mekanisme pembentukan niat dan perilaku yang terstruktur (Mulatsih, 2024; Purnamasari, 2024).

2.1.2 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) menjadi bagian dari isu sentral dalam administrasi perpajakan di berbagai negara. Secara umum, kepatuhan pajak diterangkan sebagai kesanggupan wajib pajak guna menjalankan tanggung jawab perpajakannya mengikuti regulasi yang berlaku. Menurut Vientiany (2024), kepatuhan dapat diukur sejak dari pendaftaran sebagai wajib pajak, pelaporan penghasilan secara akurat, penghitungan pajak yang benar, hingga pembayaran pajak tepat waktu.

Menurut Afrinia *et al.* (2024), wajib pajak patuh diartikan sebagai individu yang menunjukkan ketaatan dan kedisiplinan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, khususnya dalam melakukan pembayaran pajak berdasarkan ketentuan yang diatur menurut regulasi perpajakan. Hal ini diperkuat dengan

pendapat Rahayu (2020), kepatuhan perpajakan dipahami sebagai ukuran ketaatan Wajib Pajak dalam menjalankan seluruh ketentuan perpajakan yang telah ditentukan. Rahayu (2020) mengelompokkan kepatuhan Wajib Pajak terdiri atas dua klasifikasi utama, yaitu:

1. Kepatuhan pajak formal termasuk wujud kepatuhan wajib pajak terhadap prosedur dan regulasi yang berlaku, antara lain pendaftaran NPWP, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai tenggat waktu, dan membayar pajak terutang sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Kepatuhan pajak material dalam perpajakan merupakan situasi ketika Wajib Pajak menjalankan seluruh regulasi substantif perpajakan sesuai peraturan yang berlaku di Indonesia, termasuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan sesuai keadaan nyata.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 yang ditetapkan pada 29 Desember 2021, wajib pajak dapat dikategorikan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu atau wajib pajak patuh apabila memenuhi sejumlah persyaratan yang telah ditentukan. Adapun persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam kurun waktu tiga tahun terakhir secara tepat waktu.
2. Tidak terdapat tunggakan pajak pada seluruh jenis pajak, kecuali tunggakan yang telah disetujui untuk pembayaran secara bertahap atau penundaan pembayaran.

3. Menyajikan laporan keuangan yang telah diperiksa oleh Akuntan Publik atau institusi pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun secara berturut-turut.
4. Tidak pernah dikenai sanksi pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam lima tahun terakhir.

Kepatuhan pajak tidak semata-mata dipengaruhi oleh kapasitas wajib pajak dalam menguasai pemahaman ketentuan perpajakan, melainkan berkaitan oleh faktor psikologis dan lingkungan sosial. Pada praktiknya, wajib pajak yang memiliki kapasitas pemahaman yang tinggi belum tentu diikuti perilaku patuh apabila tidak disertai dengan kesadaran dan kemauan untuk menunaikan kewajiban perpajakan secara sukarela. Oleh sebab itu, pembentukan kepatuhan pajak memerlukan kombinasi antara pengetahuan, kesadaran individu, serta dukungan sistem administrasi perpajakan yang memadai.

2.1.3 Literasi PPh Pasal 21

Literasi pajak termasuk aspek krusial yang menjadi faktor penentu tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara konseptual, literasi pajak dapat dipahami sebagai kapasitas seseorang untuk memahami, menganalisis, dan mengaplikasikan pengetahuan mengenai regulasi dan mekanisme perpajakan pada kehidupan sehari-hari. Literasi pajak tidak hanya melibatkan pemahaman kognitif tentang sistem perpajakan, tetapi juga kemampuan praktis untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar.

Literasi PPh Pasal 21 merujuk pada tingkat pemahaman dan wawasan wajib pajak mengenai ketentuan Pajak Penghasilan Pasal 21, yang mengatur pemotongan

pajak atas penghasilan yang diterima oleh pegawai, penerima pensiun, dan penerima honorarium atau imbalan lain berkenaan dengan pekerjaan, jasa, atau aktivitas yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri. Literasi ini mencakup pemahaman tentang subjek dan objek PPh Pasal 21, mekanisme perhitungan pajak terutang, tarif efektif rata-rata (TER), tarif pajak progresif, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), kewajiban pelaporan melalui SPT Tahunan, serta hak dan kewajiban baik bagi pemotong pajak (pemberi kerja) maupun penerima penghasilan (karyawan) (Asyiah & Satria, 2025).

Literasi PPh Pasal 21 yang memadai dijadikan prasyarat bagi wajib pajak, khususnya Generasi Z yang mulai memasuki dunia kerja, untuk memahami mekanisme pemotongan oleh pemberi kerja, cara membaca bukti potong 1721-A1, serta kewajiban pelaporan SPT Tahunan. Triansyah dan Putra (2025) membuktikan bahwa literasi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak signifikan, karena literasi pajak memudahkan wajib pajak memahami hak dan kewajibannya. Temuan serupa dikemukakan oleh Atifa *et al.* (2023) bahwa literasi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak signifikan, diperkuat pula oleh penelitian Jumriyah dan Faisol (2023) yang menemukan pengaruh yang sama pada konteks wajib pajak UMKM di Surabaya. Dengan literasi PPh Pasal 21 yang memadai, Generasi Z diharapkan dapat memahami hak maupun kewajibannya sebagai wajib pajak, memverifikasi kebenaran pemotongan pajak oleh pemberi kerja, dan melaporkan SPT Tahunan dengan benar, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan (Alamsyah, 2024).

Literasi PPh Pasal 21 menjadi penting bagi Generasi Z karena sebagian besar kelompok usia ini mulai memasuki dunia kerja dan memperoleh penghasilan sendiri. Pemahaman mengenai mekanisme pemotongan, pelaporan, dan kewajiban perpajakan dapat membantu wajib pajak menghindari kesalahan administrasi perpajakan. Selain itu, tingkat pemahaman perpajakan yang baik juga dapat meningkatkan rasa percaya diri wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri.

2.1.4 Kesadaran Pajak

Dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak yang sukarela, kesadaran pajak memegang peranan penting. Berbeda dengan kepatuhan yang dipaksakan oleh sanksi atau penegakan hukum, kesadaran pajak mencerminkan internalisasi nilai-nilai tentang pentingnya pajak bagi kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Putri Isnaini dan Abdul Karim (2021) menambahkan bahwa kesadaran dalam pembayaran pajak berkontribusi langsung dalam menyejahterakan warga negara dan mendukung pembangunan.

Kesadaran pajak berbeda dengan literasi pajak dalam hal bahwa literasi lebih menekankan pada aspek kognitif dan pengetahuan teknis, sementara kesadaran lebih menekankan pada aspek afektif, moral, dan motivasi intrinsik untuk patuh. Dalam kerangka TPB, kesadaran pajak bertindak sebagai unsur yang memperkuat sikap positif terhadap kepatuhan dan norma subjektif melalui internalisasi nilai-nilai kewarganegaraan dan tanggung jawab sosial. Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak hanya berfungsi sebagai variabel independen yang langsung memengaruhi kepatuhan, tetapi juga sebagai variabel mediator yang

menghubungkan faktor-faktor seperti sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku dengan niat dan perilaku kepatuhan pajak (Fadhilatunisa *et al.*, 2024).

Selain ditentukan oleh faktor internal seperti nilai moral dan tanggung jawab sebagai warga negara, kesadaran pajak juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kualitas pelayanan perpajakan, transparansi pengelolaan pajak, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Wajib pajak yang mempunyai pandangan positif pada sistem perpajakan cenderung menunjukkan kesadaran yang lebih tinggi dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya secara sukarela. Susianti dan Sulastri (2025) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berfungsi sebagai aspek penting dalam memperkuat kepatuhan pajak. Dengan demikian, kesadaran pajak tidak hanya berkaitan dengan pemahaman individu mengenai kewajiban perpajakan, namun turut dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak terkait sistem dan institusi perpajakan. Kesadaran pajak yang terbentuk sejak usia produktif diharapkan mampu menciptakan perilaku kepatuhan pajak yang berkelanjutan. Pada Generasi Z, pembentukan kesadaran tersebut menjadi penting karena kelompok ini akan mendominasi populasi wajib pajak produktif pada masa mendatang. Dengan begitu, peningkatan kesadaran pajak tidak semata-mata berdampak pada kepatuhan individu, melainkan terhadap keberlanjutan penerimaan negara dalam jangka panjang.

2.1.5 Sistem Coretax

Sistem Coretax atau *Core Tax Administration System* (CTAS) menjadi prosedur utama administrasi perpajakan terintegrasi yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2025 sebagai komponen dari program

Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2018. Sistem ini menggantikan 19 sistem lama yang terfragmentasi, seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur, ke dalam satu platform digital terpadu. Direktorat Jenderal Pajak (2025) menerangkan bahwa Coretax mengadopsi teknologi mutakhir meliputi *cloud computing*, *artificial intelligence*, dan *big data analytics*, serta menghadirkan fitur *prepopulated* SPT, dashboard terintegrasi, tanda tangan elektronik berbasis sertifikat digital, dan sistem notifikasi *real-time* guna mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Staf Ahli Menteri Keuangan menegaskan bahwa semakin rendah biaya kepatuhan yang diakibatkan oleh digitalisasi dan otomasi Coretax, maka semakin tinggi *voluntary compliance* yang diharapkan dari wajib pajak (Kontan, 2025).

Sistem Coretax dirancang dengan berbagai fitur dan fungsi yang komprehensif untuk membantu mematuhi kewajiban yang dimiliki. Berdasarkan informasi resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (2025), fitur-fitur utama yang tersedia dalam sistem Coretax antara lain:

1. Manajemen akun wajib pajak yang terintegrasi, memungkinkan wajib pajak untuk mengakses seluruh informasi perpajakan mereka, termasuk riwayat pelaporan SPT, status pembayaran, dan informasi terkait pemotongan PPh Pasal 21, dalam satu dasbor yang komprehensif.
2. Pelaporan pajak digital (e-Filing) yang disederhanakan, yang memungkinkan wajib pajak untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara online dengan panduan yang lebih intuitif dan berbasis data yang sudah tersedia dalam sistem.

3. Pembayaran pajak elektronik (e-Billing) yang terintegrasi, memudahkan wajib pajak untuk membuat kode billing dan melakukan pembayaran pajak melalui berbagai kanal pembayaran yang tersedia.
4. Pengisian data yang dipra-populasi (*pre-populated*), di mana sistem secara otomatis mengisi data-data pajak yang telah tersedia, seperti data dari bukti potong yang diterima dari pemberi kerja, sehingga wajib pajak tidak perlu memasukkan data secara manual.
5. Layanan konsultasi dan informasi perpajakan yang dapat diakses melalui platform digital, memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan asistensi tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung.

Implementasi sistem perpajakan berbasis digital pada dasarnya tidak sekadar bertujuan mengoptimalkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga membangun pengalaman layanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Dalam konteks Generasi Z, keberadaan sistem digital yang terintegrasi menjadi penting karena generasi ini memiliki kecenderungan untuk menggunakan layanan berbasis teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Dengan begitu, optimalisasi sistem Coretax diharapkan tidak hanya meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, tetapi juga mendorong rasa nyaman dan rasa percaya wajib pajak dalam realisasi kewajiban perpajakannya.

Penelitian terkini mengungkapkan bahwa pengaplikasian sistem Coretax mempengaruhi secara nyata kepatuhan wajib pajak. Mahadianto *et al.* (2025) menyatakan bahwa sistem Coretax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

pajak di KPP Pratama Cirebon. Muan Ridhani Panjaitan dan Yuna Yuna (2024) berpendapat bahwa penerapan sistem Coretax berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, karena memperkuat mekanisme kontrol dan membuat setiap aktivitas dan pelaporan pajak mampu dilacak secara jelas. Korat dan Munandar (2025) menyimpulkan bahwa penerapan *Core Tax Administration System* merupakan langkah strategis yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan di Indonesia. Dalam perspektif Generasi Z, sistem Coretax memiliki relevansi khusus mengingat generasi ini merupakan *digital native* yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan digital yang *seamless, mobile-friendly, dan real-time*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap studi terdahulu yang relevan dilakukan untuk memberikan landasan empiris bagi penelitian ini sekaligus untuk mengidentifikasi posisi dan kontribusi penelitian ini dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan. Berikut adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novien Rialdy, Elvina Helmiza (2023) “Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman PPh 21 Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Independen: 1. Penerapan E-Filing 2. Tingkat Pemahaman PPh 21 3. Kesadaran Wajib Pajak Dependen:	Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman PPh 21, dan Kesadaran Wajib Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan Wajib Pajak	
2	Dina Mardiana, Abdilah, Siti Ayu Rosida (2025) “Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Perspektif Mahasiswa Akuntansi di DKI Jakarta”	Independen: 1. Digitalisasi Sistem Perpajakan 2. Pengetahuan Pajak 3. Kesadaran Wajib Pajak Dependen: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Digitalisasi Sistem Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
3	Junardi Setiawan, Lia Dama Yanti (2024) “Kontribusi Pengetahuan, Kesadaran, dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Independen: 1. Kontribusi Pengetahuan 2. Kesadaran 3. Digitalisasi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak 2. Digitalisasi Pajak tidak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak
4	Aurellia Putri Artameivia, Haninun (2026) “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Coretax, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Pelaporan PPN (Studi Pada KPP Madya Bandar Lampung)”	Independen: 1. Pemanfaatan Teknologi Coretax 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Pelayanan Fiskus Dependen: Kepatuhan Pelaporan PPN	1. Pemanfaatan sistem Coretax tidak mempengaruhi kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 2. Pengetahuan perpajakan dan Pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
5	Afuan Fajrian Putra (2020) “Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem”	Independen: 1. Pengetahuan Pajak 2. Sanksi Pajak	Pengetahuan pajak, Sanksi pajak, dan Modernisasi sistem berimplikasi pada kepatuhan pajak

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		3. Modernisasi Sistem Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	
6	Merry Willy Any, Liana Fuadah (2024) “Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan”	Independen: 1. Pengetahuan Pajak 2. Sanksi Pajak 3. Kualitas Pelayanan Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Bangunan	Pengetahuan perpajakan, Sanksi perpajakan, dan Kualitas layanan memengaruhi secara signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak
7	Imam hidayat, SE., M.Ak, Lusiana Maulana (2022) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang”	Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Sanksi Pajak 3. Kualitas Pelayanan Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang	1. Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak memengaruhi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Kualitas Pelayanan Pajak memengaruhi positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	Yeti Mulyati, Juli Ismanto (2021) “Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud”	Independen: 1. Penerapan E-Filing 2. Pengetahuan Pajak 3. Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud	E-filing, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak
9	Rio Johan Putra, Calista Ayu Millenia Risti (2022) “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Pemanfaatan	Independen: 1. Literasi Keuangan	1. Literasi keuangan tidak memengaruhi kepatuhan pajak pada pebisnis online

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<p><i>Financial Technology Terhadap Kepatuhan Pajak Pebisnis Online Yang Dimoderasi Digitalisasi Perpajakan”</i></p>	<p>2. Pemanfaatan Financial Technology Moderasi: Digitalisasi Perpajakan Dependen: Kepatuhan Pajak Pebisnis Online</p>	<p>2. Pemanfaatan <i>Financial Technology</i> berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada pebisnis online 3. Digitalisasi perpajakan tidak dapat memoderasi hubungan antara literasi keuangan dan kepatuhan pajak pada pebisnis online 4. Digitalisasi perpajakan dapat memoderasi dengan memperkuat pengaruh pemanfaatan <i>Financial Technology</i></p>
10	<p>Susanti, Joni Susilowibowo, Han Tantri Hardini (2020) “Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak?”</p>	<p>Independen: 1. Pengetahuan Perpajakan 2. Tingkat Pendidikan Dependen: Kepatuhan Membayar Pajak</p>	<p>1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak 2. Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak</p>

Perbedaan objek, periode, dan karakteristik responden dalam penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh literasi perpajakan, kesadaran pajak, dan sistem Coretax terhadap kepatuhan pajak dapat berbeda pada kelompok wajib pajak

tertentu. Oleh sebab itu, penelitian ini menempatkan Generasi Z di DKI Jakarta sebagai objek kajian untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai perilaku kepatuhan pajak pada kelompok usia produktif di era digital.

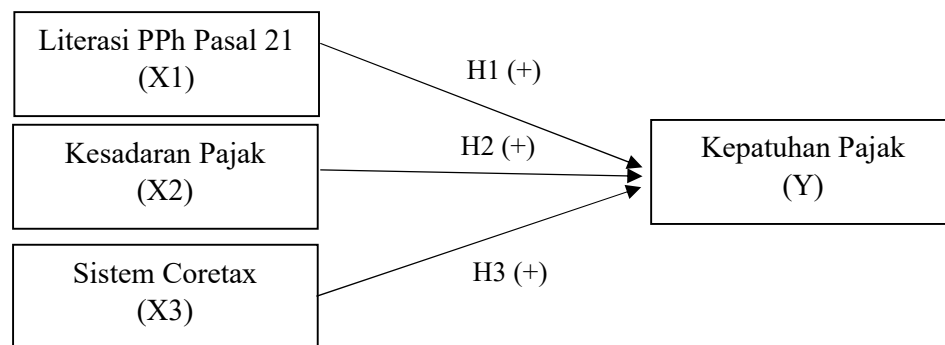
2.3 Kerangka Pemikiran

Hubungan antarvariabel yang diteliti dalam penelitian ini digambarkan melalui kerangka pemikiran yang dikembangkan berlandaskan teori dan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan sebelumnya. Dengan berlandaskan pada *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), penelitian ini membangun model konseptual yang menjelaskan pengaruh literasi PPh Pasal 21, kesadaran pajak, dan sistem Coretax terhadap kepatuhan pajak Generasi Z di DKI Jakarta.

Dalam kerangka TPB, literasi PPh Pasal 21 sebagai variabel berperan dalam menciptakan sikap positif terhadap kepatuhan dan meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan melalui peningkatan pemahaman teknis tentang kewajiban perpajakan penghasilan, mekanisme perhitungan, dan prosedur pelaporan, sehingga mengurangi ketidakpastian dan membangun kepercayaan diri wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Asyiah & Satria, 2025). Kesadaran pajak berperan dalam memperkuat sikap positif dan norma subjektif melalui internalisasi nilai-nilai tanggung jawab selaku warga negara dan pemahaman tentang pentingnya pajak untuk pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik, sehingga menciptakan motivasi intrinsik untuk patuh yang tidak semata-mata mengacu pada perhitungan rasional namun juga pada komitmen moral dan sosial (Hardison, 2022). Sistem Coretax berperan dalam meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan melalui penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan,

peningkatan kemudahan akses layanan digital, dan integrasi proses yang mengurangi beban administratif dan hambatan teknis untuk patuh, sehingga menerjemahkan niat kepatuhan menjadi perilaku kepatuhan aktual (Kusmawati & Rahma, 2025).

Ketiga variabel independen tersebut, bekerja secara simultan dan saling memperkuat dalam membentuk niat perilaku kepatuhan pajak (variabel dependen) pada Generasi Z di DKI Jakarta. Hubungan ini membentuk model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui pengujian empiris. Dalam penelitian, hipotesis menjadi landasan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan atau dugaan.

2.4.1 Pengaruh Literasi PPh Pasal 21 terhadap Kepatuhan Pajak

Literasi PPh Pasal 21 dipandang sebagai salah satu variabel krusial yang dapat menentukan tingkat kepatuhan pajak, khususnya pada Generasi Z. Literasi PPh Pasal 21 diharapkan mempengaruhi kepatuhan pajak signifikan pada Generasi

Z karena pemahaman yang memadai mengenai ketentuan PPh Pasal 21 akan meningkatkan sikap positif terhadap kepatuhan serta kontrol perilaku yang dipersepsikan. Pemahaman tersebut mampu mengurangi keraguan dan meningkatkan keyakinan diri dalam menunaikan kewajiban perpajakan. Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, literasi perpajakan berkontribusi dalam membentuk sikap positif melalui pemahaman rasional mengenai kewajiban perpajakan, mekanisme perhitungan, serta manfaat kepatuhan, sehingga dapat menekan persepsi negatif terhadap pajak (Alamsyah, 2024).

Selain itu, literasi juga meningkatkan kontrol perilaku yang dipersepsikan karena memberikan kemampuan teknis dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar, sehingga menekan hambatan kognitif maupun administratif (Asyiah & Satria, 2025). Dalam sistem *self-assessment*, kemampuan ini menjadi krusial karena wajib pajak dituntut untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya secara mandiri. Temuan Fitriana *et al.* (2025) membuktikan bahwa wawasan atau literasi perpajakan merupakan faktor internal yang berpengaruh terhadap niat dan perilaku kepatuhan pajak pada Generasi Z.

Tingkat pengetahuan perpajakan yang baik juga berkaitan dengan peningkatan niat kepatuhan pajak, karena individu yang memahami aturan perpajakan cenderung memiliki pandangan yang lebih positif dan rasional terhadap kewajiban pajaknya (Marcelena *et al.*, 2026). Dengan demikian, literasi PPh Pasal 21 bukan hanya berperan sebagai faktor kognitif, tetapi juga sebagai determinan penting dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak yang berkelanjutan pada Generasi Z. Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut,

literasi PPh Pasal 21 diperkirakan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak pada Generasi Z, maka hipotesis diusulkan sebagai berikut:

H1: Literasi PPh Pasal 21 berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Generasi Z di DKI Jakarta

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Kesadaran pajak yang mencerminkan internalisasi nilai-nilai mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan nasional serta pemahaman atas kewajiban sebagai warga negara yang patuh akan membentuk norma subjektif yang mendorong perilaku kepatuhan. Dalam kerangka TPB, norma subjektif tercipta dari keyakinan individu pada harapan sosial dan dorongan moral dalam rangka bertindak selaras dengan regulasi yang berlaku. Generasi Z yang mempunyai tingkat kesadaran pajak yang tinggi cenderung lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela karena mereka memandang pembayaran pajak sebagai wujud partisipasi terhadap kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan pembangunan negara (Rahayu, 2020; Susianti & Sulastri, 2025).

Selain itu, kesadaran pajak turut berkaitan erat dengan tingkat keyakinan pada pemerintah dan persepsi terhadap penggunaan dana pajak. Individu yang mempunyai kesadaran tinggi umumnya meyakini bahwa pajak yang disetorkan akan dikelola secara transparan dan memberikan manfaat bagi publik, sehingga meningkatkan kemauan untuk patuh tanpa adanya paksaan. Penelitian empiris membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pajak, baik secara langsung maupun melalui peningkatan niat kepatuhan (Annisa Fatimatu Zahro & Nera Marinda Machdar, 2024; Mardiana *et al.*, 2025). Dengan demikian,

kesadaran pajak tidak hanya berperan sebagai faktor moral dan afektif, tetapi juga sebagai determinan penting dalam terbentuknya perilaku kepatuhan pajak yang berkelanjutan, khususnya pada Generasi Z yang cenderung responsif terhadap nilai-nilai sosial dan transparansi institusi. Berdasarkan tingkat kesadaran pajak yang lebih tinggi diperkirakan mampu meningkatkan perilaku kepatuhan pajak secara sukarela, maka hipotesis diusulkan sebagai berikut:

H2: Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Generasi Z di DKI Jakarta

2.4.3 Pengaruh Sistem Coretax terhadap Kepatuhan Pajak

Dalam era transformasi digital administrasi perpajakan, pemerintah terus melakukan inovasi sistem untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak, salah satu upayanya implementasi sistem Coretax. Sistem ini dirancang sebagai platform terpadu yang mengintegrasikan berbagai tahapan administrasi perpajakan, meliputi registrasi, pelaporan, sampai pembayaran pajak secara elektronik. Keberadaan Coretax tidak sekadar berfungsi sebagai alat prosedural, tetapi sekaligus sebagai sarana penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang lebih efektif dan akuntabel. Dengan demikian, sistem Coretax diharapkan mampu mengurangi kompleksitas prosedur serta meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Mardiana *et al.*, 2025; Susianti & Sulastri, 2025).

Sistem Coretax diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Generasi Z karena penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan, peningkatan kemudahan akses layanan digital, dan integrasi proses akan

mengurangi beban administratif serta hambatan teknis untuk patuh. Kondisi ini akan meningkatkan *perceived behavioral control* dan membantu menerjemahkan niat kepatuhan menjadi perilaku kepatuhan aktual. Selain itu, sistem ini juga berpotensi memengaruhi sikap terhadap kepatuhan dengan meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak melalui transparansi serta responsivitas layanan digital (Muttiwijaya *et al.*, 2025). Penelitian awal menegaskan bahwa sistem Coretax mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan transparansi dan kemudahan proses (Mahadianto *et al.*, 2025).

Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap sistem yang responsif dan *user-friendly*, sehingga kualitas sistem perpajakan digital akan sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, implementasi Coretax yang optimal tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga berperan dalam membentuk persepsi positif, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat kepatuhan pajak secara sukarela pada Generasi Z (Apsari *et al.*, 2025). Dengan demikian, implementasi sistem Coretax diperkirakan dapat mendukung peningkatan kepatuhan pajak melalui kemudahan administrasi perpajakan berbasis digital, maka hipotesis diusulkan sebagai berikut:

H3: Sistem Coretax berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Generasi Z di DKI Jakarta.