

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori atribusi pertama kali dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 kemudian dikembangkan oleh Harold Kelley pada tahun 1967. Teori ini menjelaskan mengenai bagaimana seseorang dalam memahami dan menilai penyebab dari sikap atau perilaku orang lain, serta bagaimana penilaian tersebut dapat mempengaruhi respon atau reaksi yang diberikan. Perilaku seseorang terhadap orang lain didasarkan oleh berbagai macam faktor, baik yang tampak secara langsung maupun yang tidak terlihat. Sebagaimana dalam teori ini faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku tersebut dibagi kedalam dua jenis, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri individu seperti motivasi dan kemampuan dari dalam diri individu dan ada faktor eksternal yang berasal dari lingkungan atau situasi sekitarnya yang memaksa individu melakukan perilaku tersebut.

Menurut Hidayah et al., (2024) teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung mengamati perilaku orang lain dan kemudian menilai apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal. Apabila seseorang mampu mengendalikan tindakannya sendiri, maka perilaku tersebut dipandang dipengaruhi oleh faktor internal dalam dirinya. Sebaliknya, jika seseorang bertindak karena dorongan situasi atau tekanan lingkungan, maka perilaku tersebut dianggap dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pendapat ini ditegaskan pada penelitian Fachrunnisa & Ramadhani, (2024) bahwa faktor internal berhubungan dengan

unsur-unsur yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri. Sedangkan, faktor eksternal menunjukkan adanya pengaruh dari lingkungan atau pihak luar yang mendorong seseorang bertindak yang tidak semata-mata berdasarkan dari keinginannya sendiri.

Menurut Heider (1958) menjelaskan bahwa jenis atribusi ini terbagi menjadi dua jenis :

1. Atribusi kausalitas (sebab-akibat), teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dilihat dari penyebabnya, apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri individu atau faktor eksternal yang berkaitan dengan situasi dan lingkungan.
2. Atribusi kejujuran, teori yang menjelaskan terkait penilaian terhadap pernyataan yang disampaikan seseorang dengan melihat sejauh mana pernyataan tersebut berbeda dari pandangan umum serta apakah pernyataan tersebut memberikan keuntungan atau kepentingan tertentu bagi pihak yang menyampaikannya.

Penelitian ini menggunakan menggunakan teori atribusi karena bertujuan untuk menganalisis perilaku individu wajib pajak orang pribadi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang. Kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari sikap dan perilaku cara wajib pajak dalam menilai dan menjalankan kewajibannya (Tirtono, 2022). Pada umumnya, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal timbul dari dalam diri wajib pajak dan berada dibawah kendali individu tersebut.

### 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pada umumnya dapat diartikan sebagai sikap masyarakat dalam menunjukkan ketaatan dan kesediaan untuk mengikuti serta mematuhi kebijakan peraturan perpajakan atau peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Masyarakat memahami pajak sebagai iuran wajib yang harus dibayarkan sebagai bentuk tanggung jawab sebagai wajib pajak, dengan besaran pajak yang telah dihitung dan ditetapkan sesuai ketentuan yang diatur dalam peraturan perpajakan. Kepatuhan pajak sendiri dalam masyarakat dimaknai sebagai sikap wajib pajak yang menunjukkan kesediaannya mematuhi dan menjalani ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan oleh pihak berwenang secara tertib dan bertanggung jawab.

Pajak menurut S.I Djajadiningrat (2012:1) memiliki arti bahwa kewajiban pajak yang dilaksanakan oleh wajib pajak untuk menyerahkan sebagian dari harta kekayaannya atau penghasilannya sesuai dengan perhitungan yang telah ditetapkan oleh peraturan yang bersifat memaksa tanpa adanya imbalan langsung yang diterima secara pribadi dan digunakan untuk kepentingan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan melaporkan dan menyetorkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Definisi kepatuhan pajak ini sejalan dengan pendapat Saputra et., (2013) dalam (Farhah et al., 2021) adalah sikap wajib pajak yang dengan penuh kesadaran bersedia dalam melaksanakan ketaatannya terhadap peraturan perpajakan yang

berlaku. Sedangkan pendapat Azmary Et al., (2020) dalam (Adawiyah, 2023) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak bertanggung jawab dalam menjalani seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan hak-hak perpajakan yang dimiliki.

Kepatuhan wajib pajak menurut Fitriana (2014) dalam (Arsyati et al., 2025) Menjelaskan bahwa kepatuhan terbagi menjadi dua jenis yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal menggambarkan kondisi dimana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan seperti melakukan pendaftaran, perhitungan, dan pembayaran pajak terutangnya dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. Sedangkan kepatuhan material menjelaskan bahwa wajib pajak tidak hanya patuh secara administrasi, tetapi juga memenuhi isi dan tujuan perpajakan dengan melaporkan pajak secara benar dan sesuai kondisi yang sebenarnya. Perilaku yang menunjukkan kepatuhan material yaitu pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara lengkap dan jelas sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak berwenang.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berdasarkan dengan Undang– Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, kepatuhan wajib pajak tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti ketepatan waktu dalam penyampaian SPT, ketepatan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang, kepatuhan dalam melunasi kewajiban perpajakan, serta pelaksanaan

administrasi perpajakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Selain itu, UU HPP menekankan pentingnya integrasi data, transparansi, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan transformasi digital perpajakan di Indonesia, Pemerintah mengembangkan *coretax administration system* sebagai sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi.

Kehadiran coretax tidak mengubah indikator kepatuhan wajib pajak yang telah diatur dalam peraturan perpajakan, melainkan berperan sebagai sarana teknis yang membantu wajib pajak memenuhi indikator-indikator tersebut secara lebih efektif. Melalui berbagai fitur seperti pengisian otomatis, integrasi data perpajakan, dan sistem pengawasan berbasis risiko, coretax dapat meningkatkan ketepatan waktu serta akurasi pelaporan pajak. Selain itu, cortex juga mendorong perubahan pola kepatuhan dari yang sebelumnya bersifat paksaan menjadi kepatuhan sukarela yang didasarkan pada transparansi dan kepercayaan data (Dimetheo et al., 2023). Sinergi antara kebijakan dalam UU HPP dan kemudahan teknologi yang ditawarkan coretax diharapkan mampu mengurangi berbagai kendala administratif yang selama ini dihadapi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Menurut Pirzada (2020) kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikelompokkan ke dalam dua kategori. Kelompok pertama yaitu wajib pajak patuh, yaitu wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya. Kelompok kedua adalah wajib pajak tidak patuh, yang terdiri dari tiga bentuk perilaku, yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak namun tidak melaporkannya, wajib pajak yang melaporkan pajak tetapi tidak

melakukan pembayaran, serta wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran dan juga tidak menyampaikan laporan pajaknya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak dan Peraturan Menteri Keuangan PMK Nomor 192/PMK.03/2007 yang telah mengalami perubahan pada PMK Nomor 39/PMK.03/2018, seorang wajib pajak yang taat dan patuh apabila memenuhi beberapa kriteria seperti :

1. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu meliputi :
  - a. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara tepat waktu selama tiga tahun terakhir.
  - b. Keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam satu tahun terakhir, masa untuk masa pajak Januari sampai dengan November tidak melebihi tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak terjadi secara berturut-turut.
  - c. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang disampaikan terlambat sebagaimana dimaksud pada poin b tetap telah disampaikan sebelum batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa untuk masa pajak berikutnya.
2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak, atau apabila terdapat utang pajak sudah memperoleh izin untuk melakukan penundaan atau pengangsuran pembayaran.
3. Laporan keuangan wajib pajak telah diaudit oleh akuntan public atau lembaga pengawas yang berwenang dan memperoleh opini wajar tanpa pengecualian selama tiga (3) tahun berturut-turut.

4. Wajib pajak tidak pernah dijatuhi sanksi pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dalam lima (5) tahun terakhir.

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

Wajib pajak orang pribadi merupakan individu yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Status seseorang sebagai wajib pajak ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang telah ditetapkan. Menurut Resmi, (2016) di dalam bukunya menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang melaksanakan kegiatan pembayaran, pemotongan, serta pemungutan pajak, dan memiliki hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh wajib pajak, antara lain :

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas resmi wajib pajak yang digunakan dalam seluruh kegiatan administrasi perpajakan.
2. Menghitung besarnya pajak terutang secara mandiri, sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, Karena sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem self assessment.

3. Melakukan pembayaran atau penyetoran pajak tepat waktu ke kas negara sesuai dengan jumlah dan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perpajakan.
4. Melaporkan kewajiban perpajakan melalui Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT Masa maupun SPT Tahunan, secara benar, lengkap, dan jelas sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak kepada negara.
5. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan atas kegiatan usaha atau pekerjaan, yang digunakan sebagai dasar dalam penghitungan pajak terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan.
6. Menyimpan buku, atatan, dan dokumen yang berkaitan dengan perpajakan, sehingga dapat digunakan apabila diperlukan dalam proses pemeriksaan atau pengawasan oleh otoritas pajak.
7. Memberikan data dan keterangan yang dibutuhkan oleh pihak otoritas pajak, khususnya apabila dilakukan pemeriksaan, agar proses pengawasan perpajakan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), wajib pajak orang pribadi merupakan individu atau perorangan yang memenuhi persyaratan tertentu dan bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mendaftarkan diri secara resmi sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak orang pribadi terbagi menjadi dua yaitu:

1. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek dalam negeri, dengan kriteria :
  - a. Orang pribadi atau individu yang tempat tinggalnya berada di Indonesia.

- b. Orang pribadi atau individu yang sudah berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam rentang waktu 12 bulan.
  - c. Orang pribadi atau individu dimana saat tahun pembayaran pajak berada di Indonesia dan berniat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak luar negeri :
- a. Individu yang menjadi wajib pajak tidak bermukim dan bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam kurun waktu 12 bulan, tetapi mendapatkan pendapatan hasil kegiatan usaha melalui badan usaha tetap di Indonesia.
  - b. Orang pribadi yang berada di luar negeri atau orang pribadi yang tidak bermukim dan bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam kurun waktu 12 bulan, tetapi menerima penghasilan dari Indonesia.

Wajib pajak orang pribadi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan sumber penghasilannya. Wajib pajak orang pribadi yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dikategorikan sebagai wajib pajak dengan pekerjaan bebas, sedangkan wajib pajak orang pribadi yang memperoleh penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja diklasifikasikan sebagai wajib pajak karyawan.

#### **2.1.4 Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai upaya untuk memperkenalkan sesuatu kepada masyarakat supaya informasi dapat diketahui, dipahami, dan dijadikan bagian dari perilaku manusia. Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak mampu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya yaitu melalui pelaksanaan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan sebuah upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyelenggarakan kegiatan untuk memberikan pemahaman informasi dan meningkatkan pemahaman wajib pajak terkait ketentuan dan kewajiban perpajakan (Fardiansyah & Yuliarini, 2025).

Sosialisasi perpajakan menurut Risti & Syaiful, (2026) merupakan sosialisasi yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara dan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari pendaftaran, pembayaran, hingga pelaporan tanggungan pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Sosialisasi perpajakan yang disampaikan dengan baik oleh petugas pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak terkait pentingnya pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tujuan utama adanya sosialisasi yaitu memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat dan membangun kesadaran wajib pajak mengenai peran penting pajak dalam mendukung pembangunan dan keuangan negara (Fardiansyah & Yuliarini, 2025). Tujuan lain dari sosialisasi kepada wajib pajak adalah agar wajib pajak memiliki pemahaman mengenai tata cara pembayaran pajak, sehingga dalam melaksanakan pembayaran wajib pajak melakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku (Nurchayani et al., 2025).

Selain bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat, sosialisasi perpajakan juga berperan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah

dan wajib pajak. Melalui sosialisasi ini, wajib pajak dapat melakukan konsultasi terkait permasalahan pembayaran dan pelaporan pajak, yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak yang dibayarkan dan dilaporkan kepada masyarakat (Fardiansyah & Yuliarini, 2025).

Rendahnya sosialisasi dapat mempengaruhi terhadap rendahnya pengetahuan pajak masyarakat mengenai peraturan perpajakan yang menyebabkan masih banyak wajib pajak belum melaksanakan kewajibannya dan belum memahami manfaat pajak sebagai sumber penerimaan negara. Adapun cara penyampaian sosialisasi yang dapat dilakukan dengan dua cara menurut Olivia & Kristanto, (2024) yaitu :

- **Sosialisasi Langsung**

Sosialisasi langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan yang dilakukan melalui interaksi secara langsung dan berlangsung secara real time antara petugas pajak dengan wajib pajak, seperti pertemuan tatap muka dan kontak fisik.

- **Sosialisasi Tidak Langsung**

Sosialisasi tidak langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan yang disampaikan kepada wajib pajak tanpa adanya interaksi langsung, seperti tanpa tatap muka maupun kontak langsung dengan melalui media elektronik atau media cetak.

### **2.1.5 Kualitas Layanan**

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus diperhatikan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak (Hidayatulloh, 2020). Pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh suatu

pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan yang dicerminkan dari perilaku dan sikap petugas dalam upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat guna mencapai tingkat kepuasan. Sedangkan, kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi hingga melampaui harapan pengguna (Nusran et al., 2024).

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu membuat pengguna merasa puas dengan diberikannya sesuai standar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, dan dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. Kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, karena pelayanan membentuk persepsi terhadap mutu layanan (Nusran et al., 2024).

Kepuasan wajib pajak menjadi indikator kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila mampu memenuhi dan memuaskan harapan wajib pajak. Pelayanan sendiri menurut nilai yang dianut Kementerian Keuangan diartikan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati untuk memenuhi kepuasan para pemangku kepentingan, disertai sikap transparan, proses yang cepat, hasil yang akurat dan menjamin keamanan (Wibowo, 2022).

Pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi pada tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya. Pelayanan ini dapat dilihat dari segi bagaimana sikap dalam melayani, kejelasan

informasi, maupun kemudahan prosesnya. Pelayanan yang tidak ramah proses yang berbelit, dan penanganan yang lambat sering kali membuat wajib pajak merasa kecewa. Kondisi ini yang mendorong wajib pajak enggan bahkan menunda dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan sistem dan pelayanan yang diberikan dirasa kurang Membantu (Haskar, 2022).

Kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi utama yang digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan prima pada bidang perpajakan menurut Kamil et al., (2025) yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan)

Menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Merujuk pada kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelayanan secara sigap dan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan)

Berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan keterampilan petugas pelayanan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan baik.

4. *Empathy* (empati)

Mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara personal, menjalin komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

##### 5. *Tangibles* (bukti langsung).

Mengacu pada unsur-unsur fisik yang dapat dilihat secara langsung sebagai representasi awal dari organisasi penyedia jasa, seperti kondisi gedung, kelengkapan fasilitas pendukung, peralatan, serta penampilan petugas pelayanan.

Dimensi ini diukur berdasarkan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut Kamil et al., (2025) juga kualitas layanan dilihat dari aspek interaksi langsung maupun aspek berbasis digital. Aspek interaksi langsung ini di antara otoritas pajak dengan wajib pajak. dijelaskan bahwa wajib pajak cenderung lebih patuh apabila didukung dan dilayani dengan baik oleh petugas pajak yang didukung dengan faktor faktor seperti transparansi informasi, ketersediaan panduan penggunaan, dan kemudahan dalam mengakses layanan tambahan. Sedangkan dalam aspek digital dapat dilihat dari bagaimana kemudahan aksesnya, kecepatan, dan keandalan sistem. Selain itu keamanan data wajib pajak menjadi faktor yang mempengaruhinya

#### **2.1.6 Pengetahuan Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui atau dipahami seseorang. Konteks perpajakan, pengetahuan perpajakan merupakan tingkat pemahaman wajib pajak dalam memahami ketentuan pajak, seperti perhitungan, pembayaran, hingga pelaporannya. Semakin baik pemahaman yang dimiliki, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Yuliani & Ratnasari, 2025).

Pengetahuan perpajakan juga merupakan bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk membentuk sikap fiskal masyarakat yang lebih baik dan dengan melalui proses ini, diharapkan pemahaman, kesadaran, dan rasa tanggung jawab wajib pajak dapat meningkat sehingga kewajiban perpajakannya dapat dilaksanakan dengan tertib dan berkelanjutan (Ristamada, 2025). Menurut Olivia & Kristanto, (2024) pengetahuan perpajakan merupakan rangkaian alur kegiatan yang telah dipahami wajib pajak setelah memperoleh dan memahami hal-hal dasar seperti peraturan perpajakan, undang-undang yang mengaturnya, dan tahapan pelaksanaan perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan berfungsi menjadi dasar bagi wajib pajak dalam menentukan tindakan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya (S. Sri et al., 2025). Wajib pajak dapat dikategorikan memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai apabila wajib pajak memahami ketentuan perpajakan terkini yang berlaku, mengetahui tahapan alur sistematis perhitungan pajak, proses pembayaran, serta pelaporan besaran pajak terutang secara sistematis, dan memiliki pemahaman yang baik mengenai tata cara pengisian Surat Pemberitahuan (Olivia & Kristanto, 2024).

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai, ia akan menyadari bahwa ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan dapat menimbulkan sanksi, baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana pada bidang perpajakan (Marifah & Imahda Khoiri Furqon, 2023). Pengetahuan sendiri merupakan hal yang penting bagi setiap individu. Upaya dalam memperoleh pengetahuan dan memperluas wawasan tidak hanya bergantung pada buku, tetapi

juga dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi, seperti internet dan media digital lainnya (Fardiansyah & Yuliarini, 2025).

Menurut Mulyati & Ismanto, (2021) pengetahuan perpajakan yang harus dimiliki Wajib Pajak yaitu :

1. Pemahaman yang baik mengenai aturan dasar dan tata cara pelaksanaan perpajakan sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pajak material.
2. Pemahaman tentang sistem perpajakan di Indonesia
3. Sistem yang digunakan adalah *self assessment system (SAS)* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri.
4. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan,
5. Yaitu peran pajak tidak hanya sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga sebagai alat pemerintah dalam menjalankan kebijakan fiskal.

### **2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak pada dasarnya menunjukkan bahwa wajib pajak memahami apa yang harus dilakukannya dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai sikap sukarela dalam memenuhi kewajiban wajib pajak dan memberikan kontribusi kepada negara tanpa mengharapkan imbalan secara langsung, karena pajak dipandang sebagai tanggung jawab bersama dalam mendukung kepentingan umum dan pembangunan (Wibowo et al., 2022).

Sari & Putra, (2025) menegaskan bahwa kesadaran perpajakan menunjukkan kepedulian wajib pajak terhadap pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan nasional serta sebagai kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai tingkat kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk dalam membayar dan melaporkan pajak secara tepat waktu. Menurut Yulianti, (2022) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak mencakup tiga unsur utama, yaitu :

1. Kesadaran wajib pajak menjelaskan bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang dimanfaatkan untuk kepentingan publik.
2. Kepentingan kolektif, yaitu pemahaman bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat secara umum.
3. Tanggung jawab sosial, dijelaskan dari wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi menganggap pembayaran pajak sebagai bagian dari tanggung jawab sosialnya kepada negara dan masyarakat.

Kesadaran wajib pajak tidak hanya semata-mata diartikan sebagai kepatuhan terhadap hukum, melainkan juga mencakup pemahaman yang mendalam dan kesiapan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Nuridah et al., 2025). Tingkat kesadaran perpajakan dicerminkan dari sejauh mana seseorang memahami makna, fungsi, dan peran pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka pemahaman serta pelaksanaan kewajiban perpajakannya akan semakin baik, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepatuhan

wajib pajak (A. Sri et al., 2025). Menurut Rahayu, (2020) tingkat wajib pajak memiliki kesadaran pajak apabila :

1. Wajib pajak memiliki pengetahuan terkait ketentuan perpajakan dan mampu menerapkan pengetahuan tersebut dalam perilaku pelaksanaan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib pajak tidak hanya mengetahui, tetapi juga memahami peraturan perpajakan sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan baik.
3. Wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai terhadap peraturan perpajakan serta memanfaatkan pemahaman tersebut dalam pengambilan keputusan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan.

Individu yang memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap kondisi perpajakannya cenderung memandang pembayaran pajak bukan sekadar sebagai beban, melainkan sebagai kewajiban sipil yang fundamental. Tanpa adanya kemauan serta pemahaman yang memadai dari individu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, penerapan teknologi yang seberapapun canggihnya tidak akan mampu menghasilkan kinerja yang optimal (Riyandini, 2024). Adapun faktor yang dapat menghambat dan mempengaruhi peningkatan kesadaran atas kesadaran wajib pajak (Rahayu, 2020) :

1. Faktor yang dapat menghambat peningkatan kesadaran wajib pajak
  - a. Adanya prasangka negatif terhadap aparat pajak.
  - b. Hambatan yang berasal dari instansi di luar otoritas perpajakan.

- c. Maraknya informasi mengenai praktik korupsi yang beredar di masyarakat.
  - d. Hasil pembangunan yang dirasakan belum optimal oleh masyarakat.
  - e. Pandangan bahwa pemerintah belum bersikap transparan dalam pengelolaan dan penggunaan penerimaan pajak.
2. Faktor yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak
- a. Norma subyektif yang berkembang di lingkungan sosial.
  - b. Pelaksanaan sosialisasi perpajakan.
  - c. Tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak.
  - d. Tingkat intelektualitas wajib pajak.
  - e. Persepsi positif wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

### **2.1.8 Kemudahan Penggunaan Aplikasi Coretax**

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan semakin kompleksnya sistem administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi secara menyeluruh meliputi pembenahan kelembagaan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, hingga penguatan infrastruktur teknologi informasi di bidang perpajakan (Aristiyanto & Furqon, 2025). Secara bertahap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang pada awalnya mendigitalisasi perpajakan melalui sistem informasi perpajakan berbasis digital yang disebut DJP Online menuju sistem coretax yang lebih terintegrasi.

*Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan dukungan terintegrasi dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini mencakup otomatisasi

berbagai proses bisnis, seperti pengolahan Surat pemberitahuan (SPT), pengelolaan dokumen perpajakan, pembayaran pajak, dukungan kegiatan pemeriksaan dan penagihan, pendaftaran wajib pajak, serta fungsi akuntansi perpajakan (Cindy & Chelsya, 2024). Menurut Dimetheo et al., (2023) *Core Tax Administration System* (CTAS) merupakan pembaruan dalam sistem teknologi yang dirancang untuk mempermudah kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai otoritas perpajakan. Sistem ini memungkinkan otomatisasi proses bisnis sekaligus membantu dalam mengidentifikasi wajib pajak yang belum memenuhi ketentuan yang ditetapkan atau lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sistem ini dikembangkan untuk menggantikan sistem sebelumnya yang masih terpisah-pisah menjadi satu sistem yang terintegrasi dan lebih modern. Dengan adanya integrasi tersebut, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi dan ketepatan dalam pengelolaan administrasi perpajakan (Fifianti, 2026). Meskipun coretax dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi sistem perpajakan, keberhasilan penerapannya tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan dan penerimaan pengguna. Sistem yang dirancang dengan baik seharusnya mampu mempermudah pekerjaan wajib pajak, bukan justru menimbulkan kesulitan baru dalam pelaksanaannya (Aini et al., 2025).

Kemudahan penggunaan disini merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa suatu sistem lebih sederhana dan lebih mudah digunakan dibandingkan dengan alternatif lainnya. Kemudahan ini memiliki peran penting dalam mengurangi hambatan pengguna dalam menerima teknologi. Semakin mudah suatu

sistem dipahami dan dioperasikan, maka semakin besar pula kemungkinan sistem tersebut diterima dan digunakan. Ketika pengguna merasa teknologi tersebut mudah digunakan, kepercayaan diri mereka dalam mengoperasikan sistem akan meningkat, serta dapat mengurangi rasa takut maupun kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi (Azisyah et al., 2024).

### 2.1.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam penelitian ini guna memperkuat dasar penelitian yang dilakukan. Penelitian ini mengacu pada beberapa studi sebelumnya yang mengkaji pengaruh sosialisasi pajak, kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan penggunaan coretax terhadap kepatuhan wajib pajak. Ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Nurcahyani et al., 2025)	Variabel Independen : Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Perpajakan, dan Tax Amnesty Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan jenis dan sumber data yaitu data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner	Hasil Penelitian : Sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi  Pengetahuan pajak dan tax amnesty tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2.	(Wibowo & Nurlela, 2022)	Variabel Independen :	Hasil Penelitian :

No.	Penelitian dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pengaruh Insentif Pajak</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda</p>	<p>Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
3.	(Rahmi et al., 2024)	<p>Variabel Independen : Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan Pajak</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Intervening : Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan data kuesioner (primer)</p>	<p>Hasil Penelitian : Penerapan e-filing dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak.</p> <p>Kepuasan wajib pajak tidak mengintervening pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
4.	(Maurin et al., 2024)	<p>Variabel Independen : Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi</p> <p>Metode Penelitian :</p>	<p>Hasil Penelitian : Pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p>

No.	Penelitian dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Metode penelitian kuantitatif dengan mengolah data kuesioner dengan analisis regresi berganda	
5.	(Yuliani & Ratnasari, 2025)	<p>Variabel Independen : Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan regresi berganda</p>	<p>Hasil Penelitian : Pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan modernisasi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
6.	(Anggarwati & Umaimah, 2025)	<p>Variabel Independen : Pengetahuan Pajak dan Sosialisasi Pajak</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Moderasi : Sanksi Pajak</p> <p>Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan kuesioner.</p>	<p>Hasil Penelitian : Sosialisasi perpajakan berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, padahal sanksi pajak tidak dapat mengurangi efek sosialisasi perpajakan dan pengetahuan pajak.</p> <p>Pengetahuan pajak tidak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.</p>
7.	(Ihsan & Agus, 2025)	<p>Variabel Independen : Pengetahuan Pajak Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>Variabel Dependen :</p>	<p>Hasil Penelitian : Variabel pengetahuan dan kesadaran secara parsial dan simultan memberi pengaruh positif terhadap</p>

No.	Penelitian dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Kepatuhan Wajib Pajak UMKM  Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	kepatuhan wajib pajak UMKM
8.	(A. Sri et al., 2025)	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak Penerapan sistem e-filing  Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif	Hasil Penelitian : Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi  Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
9.	(Siagian, 2025)	Variabel Independen : Pelaporan Pajak Coretax System  Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Metode Penelitian : Metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei	Hasil Penelitian : Pelaporan pajak dan coretax secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
10.	(Laiya et al., 2026)	Variabel Independen : Kualitas pelayanan Kemudahan penggunaan <i>e-system</i> coretax  Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melakukan pelaporan spt tahunan  Metode Penelitian :	Hasil Penelitian : Kualitas pelayanan menunjukkan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak  Kemudahan penggunaan <i>e-system</i> coretax tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

No.	Penelitian dan Tahun	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Metode penelitian kuantitatif dengan analisis uji statistik	Secara simultan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan <i>e-system</i> coretax berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

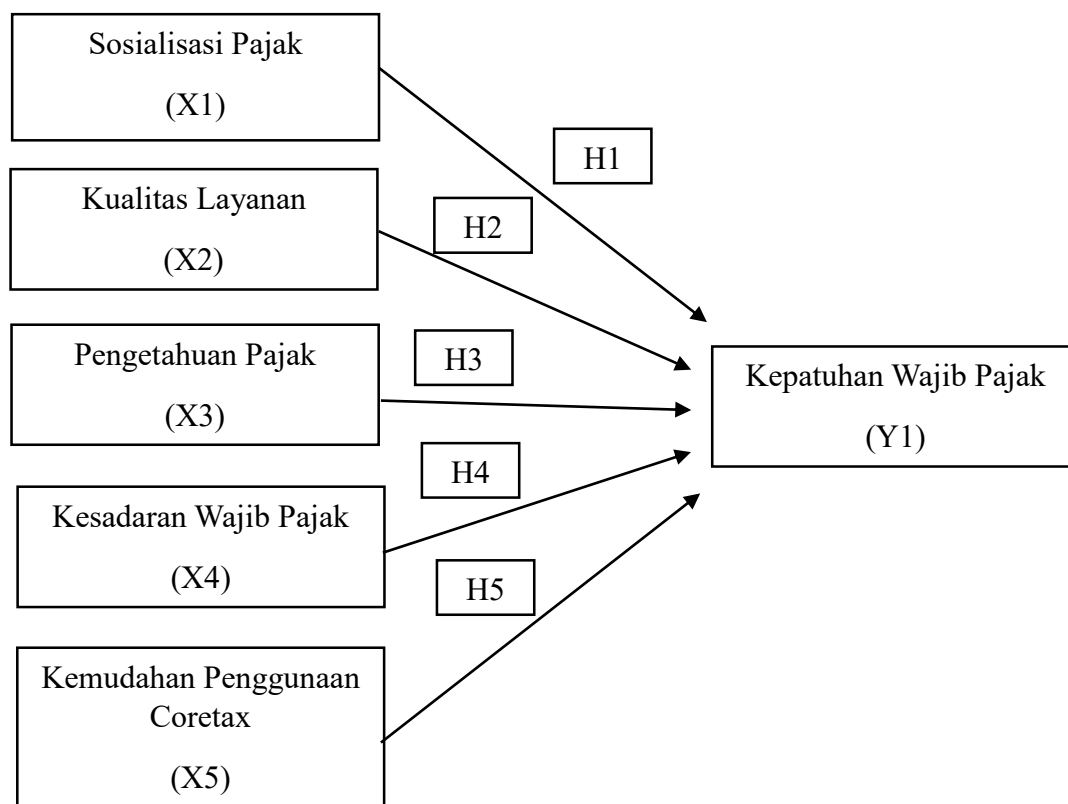
Wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kepatuhan pajak. Pengaruh ini didasari pada teori atribusi. Teori atribusi dikemukakan oleh Myers dalam (Tirtono, 2022) menjelaskan bahwa perilaku manusia muncul akibat adanya faktor internal dan faktor eksternal. Oleh karena itu, perilaku kepatuhan wajib pajak juga dapat dijelaskan melalui kombinasi antara faktor internal dan faktor eksternal tersebut.

Sosialisasi pajak menjadi salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak berperan dalam memberikan informasi, pemahaman, serta edukasi kepada wajib pajak mengenai hak dan kewajiban Perpajakan, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu. Faktor eksternal lainnya adalah kualitas layanan perpajakan. Kualitas layanan yang baik, seperti pelayanan yang responsif, ramah, dan mudah diakses, dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak baik secara tatap muka maupun online, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan penggunaan sistem coretax juga termasuk kedalam faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem coretax disini digambarkan dari penggunaan yang mudah, memiliki tampilan yang jelas, serta prosedur yang tidak rumit dimana dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, khususnya pada perihal pelaporan dan pembayaran pajak. Selain itu, kemudahan penggunaan coretax ini masuk juga kedalam faktor internal karena mempengaruhi persepsi penggunaan dan penilaian wajib pajak terhadap tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem coretax.

Sementara itu, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan pajak berkaitan dengan seberapa jauh wajib pajak memahami peraturan, prosedur, serta konsekuensi Perpajakan, sehingga pemahaman yang baik dapat mendorong perilaku patuh. Sedangkan, kesadaran wajib pajak mencerminkan sikap dan kemauan seseorang yang secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan. Dengan demikian, baik faktor internal maupun faktor eksternal sebagaimana dijelaskan dalam teori atribusi memiliki peranan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak.

Berikut gambaran kerangka pemikiran berdasarkan penjelasan diatas :



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

Sumber : Diolah 2026

## 2.3 Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak merupakan langkah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan penyuluhan dan edukasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara serta mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, meliputi pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak. Sosialisasi menurut teori atribusi menjadi salah satu faktor

eksternal yang berasal dari luar individu yang mempengaruhi perilaku seseorang melalui tekanan dan pengaruh lingkungan sosial.

Berkenaan dengan konteks sosialisasi pajak, faktor eksternal ini berperan dalam memberikan pengetahuan kepada wajib pajak dari pelaksanaan penyuluhan yang dilakukan DJP. Pengetahuan perpajakan yang didapatkan wajib pajak akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena jika wajib pajak mengetahui secara detail mengenai peraturan dan tata cara pembayaran pajak, maka wajib pajak akan mau memenuhi kewajibannya. Sosialisasi ini dapat dilakukannya melalui seminar atau informasi media elektronik dan media massa yang mampu memberikan kesadaran masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak serta meningkatkan pengetahuan dan peraturan perpajakan.

Dari uraian diatas, memberikan penjelasan bahwa semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang diterima wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurcahyani et al. (2025) yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian lain yang memiliki opini sama yaitu dijelaskan pada penelitian Fardiansyah & Yuliarini, (2025).

H1 : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Salah satu cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas layanan menurut Nusran et al. (2024) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu menciptakan rasa puas kepada

pengguna karena dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dapat dipertanggungjawabkan, serta dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima, sebab pelayanan tersebut membentuk persepsi wajib pajak terhadap mutu layanan yang diberikan. Layanan yang tidak ramah atau berbelit-belit seringkali memicu keengganan wajib pajak dalam menuntaskan kewajibannya.

Menurut teori atribusi, kualitas layanan termasuk kedalam faktor eksternal yang bersumber dari lingkungan organisasi pajak yaitu dari aparaturnya hingga sistem pelayanannya. Pelayanan yang responsif, ramah, cepat, transparan, dan berbasis digital akan menciptakan persepsi positif serta kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pajak. Sebagaimana penelitian Rahmi et al. (2024) dan Hidayatulloh, (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejalan dengan penelitian tersebut, menurut Kamil et al. (2025) kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan aspek-aspek seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, serta efisiensi waktu yang diberikan dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan baik dari segi aparaturnya hingga sistem perpajakannya, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Yuliani & Ratnasari, (2025) pengetahuan perpajakan adalah tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap ketentuan dan prosedur perpajakan, yang mencakup kemampuan dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak berdasarkan peraturan yang berlaku. Pengetahuan wajib pajak ini meliputi seberapa paham wajib pajak akan berapa, kapan, dan bagaimana cara wajib pajak dalam membayar pajak dengan tujuan untuk mengurangi risiko pelanggaran yang tidak disengaja.

Pengetahuan pajak ini merupakan salah satu faktor internal dalam teori atribusi. Dari teori atribusi ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Tingkat pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik terhadap ketentuan perpajakan akan mendorong dalam meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan peraturan yang berlaku. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliani & Ratnasari, (2025) dan Wibowo, (2022) menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H3 : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.4 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan memberikan kontribusi kepada negara, tanpa mengharapkan imbalan (Wibowo, 2022). Menurut teori atribusi, kesadaran wajib pajak menjadi salah satu faktor internal yang mempengaruhi sikap wajib pajak

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Faktor ini berkaitan dengan sikap, moral, dan kemauan individu yang diyakini berada di bawah kendali seseorang, dengan kata lain tidak terpengaruh oleh hal lain. Semakin baik pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan negara, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Itqoni, (2025) serta penelitian lain yang dilakukan oleh Sari & Putra, (2025) juga memiliki opini bahwa kesadaran wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H4 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Coretax terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Implementasi coretax administration system (CTAS) merupakan bagian dari transformasi digital pajak untuk menciptakan sistem yang terintegrasi dan transparan (Fifianti, 2026). Modernisasi administrasi perpajakan ini menjadi salah satu bentuk reformasi strategis yang diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, serta kemudahan dalam proses pelaporan pajak. Melalui sistem yang terintegrasi, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan, seperti pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak, dengan lebih praktis dan efisien.

Menurut teori atribusi, kemudahan penggunaan coretax ini masuk kedalam faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal berperan sebagai kondisi

lingkungan yang mendukung atau memfasilitasi dalam pemenuhan perilaku kepatuhan, sehingga semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan sistem perpajakan, maka semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Kemudahan ini dapat dipengaruhi oleh desain sistem, fitur, tampilan, dan kemudahan akses yang disediakan oleh otoritas pajak sehingga dapat mempermudah wajib pajak dalam mengoperasikan sistem tersebut. Sedangkan, dalam faktor internal, kemudahan penggunaan ini berkaitan dengan persepsi dan penilaian wajib pajak terhadap tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem coretax ini. Dengan demikian, kemudahan penggunaan coretax tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem yang disediakan, tetapi juga oleh bagaimana wajib pajak memandang dan merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut.

Sistem coretax yang *user-friendly*, terintegrasi, cepat, dan minim kesalahan akan mengurangi beban administratif wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk patuh secara sukarela. Penelitian yang dilakukan oleh Dimetheo et al., (2023), Aprilani & Astuti, (2025), dan Aburizal & Maliki, (2025) menunjukkan bahwa implementasi sistem digital perpajakan ini memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagian besar kajian sebelumnya lebih menekankan terkait implementasi keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menguji lebih mendalam terkait kemudahan penggunaan coretax dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

H5 : Kemudahan penggunaan coretax terhadap kepatuhan wajib pajak.