

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pusaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa landasan yang mendasari penelitian yang berasal dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini adalah:

Tabel 2. 1 Peneliti terdahulu

No.	Judul Penelitian dan Tahun Terbit	Penulis	Jenis dan Metode Penelitian	Variabel yang Digunakan		Kesimpulan Hasil Penelitian
				X	Y	
1.	Pengaruh Literasi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemanfaatan Financial Technology Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimana Digitalisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Terbit Tahun 2023	Nur Atifa, Afifui, Siti Aminah Anwar	Kuantitatif : Statistik deskriptif, linear berganda, dan uji hipotesis	X1 = Literasi pajak X2 = Sosialisasi perpajakan X3 = Pemanfaatan <i>Financial Techology</i>	Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
2.	Pengaruh mental Akuntansi, Literasi Perpajakan, Digitalisasi Perpajakan, Dan Media	Abdullah Ulmi Zuhdhan Fanani, Rusmawan Wahyu Anggoro	Kuantitatif : Analisis regresi linier berganda	X1 = <i>Mental Accounting</i> X2 = Literasi Perpajakan X3 = Digitalisasi	Intensi Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X2 berpengaruh signifikan

	Sosial Terhadap Intensi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Terbit Tahun 2025			Layanan Perpajakan X4 = Media Sosial		terhadap Y Variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
3.	Pengaruh Tingkat Literasi Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terbit Tahun 2025	Muhammad Rahadian Noor	Kuantitatif : Statistik deskriptif, linear berganda dan uji hipotesis	X1 = Standar Akuntansi Pemerintah X2 = Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah	Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
4.	Pengaruh Penerapan Program Pengungkapan Sukarela, Digitalisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia) Terbit Tahun 2024	Indah Dwi Hardiyanti	Kuantitatif : Deskriptif, Analisis regresi linier berganda	X1 = Penerapan Program Pengungkapan Sukarela X2 = Digitalisasi Perpajakan X3 = Kesadaran Wajib Pajak X4 = sanksi perpajakan	kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap Y Variabel X4 berpengaruh signifikan terhadap Y
5.	Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas	Vivi afriani, Rindy Citra Dewi, Deni Saputa	Kuantitatif : Analisis Regresis Linier berganda	X1 = Sosialisasi Perpajakan X2 = Pemahaman Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Variabel X2

	Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terbit Tahun 2023			X3 = Tarik pajak X4 = Sanksi Pajak X5 = Kualitas Pelayanan Fiskus		berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Variabel X3 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Variabel X4 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y Variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y
6.	The Influence of Taxpayer Knowledge and Tax Socialization on Taxpayer Compliance with the Firmness of Tax Sanctions as Moderation Variables Published Year 2021	Muh. Faisal Rahmad, Abdul Rahman Mus, Darwis Lannai	Kuantitatif : Statistik deskriptif, linear berganda dan uji hipotesis	X1 = Taxpayer Knowledge X2 = Tax Socialization	Taxpayer Compliance with Tax Sanctions Firmness as a Moderating Variable	Variabel X1 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X2 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y
7.	Understanding the Trend of Digitisation of Tax Services in Indonesia: Review of Publication Systematic Published Year 2021	Gunawan Widjaja	Kuantitatif : Statistik deskriptif, linear berganda dan uji hipotesis	X1 = Tax Services X2 = Tax System	Publication Systematic	Variabel X1 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X2 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y
8.	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan	Selvi Utami, Lailatul Amanah	Kuantitatif : Statistik	X1 = Sosialisasi pajak	Kepatuhan Dengan Kesadaran	Variabel X1 tidak berpengaruh

	Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Terbit Tahun 2022		deskriptif, linear berganda	X2 = Pengetahuan Pajak X3 = Kualitas Pajak	Sebagai Variabel Intervening	positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X2 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X3 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y
9.	Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dan Determinannya (Studi Di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi) Terbit Tahun 2021	Neni Susilawati, Indriani, Vidia Rinna, Daffa Abyan	Kuantitatif : Statistik deskriptif, linear berganda	X1 = Literasi pajak X2 = Pajak Penghasilan X3 = Determinannya	Kesadaran Pajak	tidak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X2 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y Variabel X3 berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y

Sumber: Data Sekunder, (2025)

2.2 LANDASAN TEORI

1. *Theory Of Planned Behavior*

Penelitian ini berlandaskan pada *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang pertama kali dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1975. Teori ini beranggapan bahwa perilaku seseorang tidak sepenuhnya dikendalikan oleh

dirinya sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti ketersediaan sumber daya, kesempatan, dan keterampilan. Karena itu, ditambahkanlah konsep *perceived behavioral control* atau kontrol perilaku yang dirasakan, yang diyakini dapat memengaruhi niat maupun tindakan seseorang. Secara sederhana, TPB menjelaskan bahwa perilaku tertentu dapat diprediksi melalui faktor-faktor penentu yang memengaruhinya

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh keyakinan atau informasi tertentu yang dianggap paling menonjol terkait perilaku tersebut. Seseorang mungkin memiliki banyak keyakinan mengenai suatu tindakan, tetapi ketika berada dalam situasi tertentu, hanya sebagian kecil keyakinan yang benar-benar muncul dan memengaruhi tindakannya. Keyakinan yang menonjol inilah yang berperan besar dalam membentuk perilaku individu (Ajzen, 1991).

(Oktaviani et al. 2015) *Theory of planned behavior* (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu:

1. Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*)

Yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dari suatu tindakan, yang dalam TRA dikaitkan dengan sikap (*attitude*).

2. Keyakinan normatif (*normative control*)

Yaitu keyakinan mengenai harapan sosial atau pengaruh dari orang lain, serta motivasi individu untuk mengikuti harapan tersebut. Dalam TRA hal ini disebut sebagai norma subjektif (*subjective norm*).

3. Keyakinan kontrol (*control beliefs*)

keyakinan mengenai adanya faktor-faktor yang bisa mendukung atau justru menghambat seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Dalam TRA faktor ini belum ada, tetapi dalam TPB kemudian dikembangkan menjadi konsep kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

2. Teori Atribusi (*Theory Attribution*)

Teori Atribusi pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang menafsirkan alasan atau penyebab dari perilakunya (Steers, 1988 dalam Hudayati, 2002). Menurut teori ini, perilaku individu dipengaruhi oleh kombinasi dua faktor, yaitu kekuatan internal dan kekuatan eksternal. Kekuatan internal mencakup hal-hal yang berasal dari dalam diri, seperti kemampuan, pengetahuan, dan usaha. Sementara itu, kekuatan eksternal berasal dari luar diri, misalnya keberuntungan, kesempatan, atau kondisi lingkungan (Heider, 1958 dalam Hudayati, 2002). Dengan demikian, individu pada dasarnya termotivasi untuk memahami lingkungannya serta mencari tahu penyebab dari suatu peristiwa.

Proses atribusi adalah proses persepsi menentukan apakah perilaku atau kejadian yang diamati disebabkan untuk sebagian besar oleh factor internal atau eksternal. Sebagai factor internal termasuk kemampuan atau motivasi orang, sedangkan factor eksternal termasuk kekurangan sumber daya, orang lain atau hanya keberuntungan (Wibowo, 2014: 63).

3 Theory Technology Acceptance Model (TAM)

Theory technology acceptance model (TAM) merupakan adaptasi dari theory of reasoned action (TRA) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein tahun 1980 dan diuul oleh Davis tahun 1989, (Davis, 1989) TAM bertujuan untuk menjelaskan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM memberikan penjelasan kuat dan sederhana dalam menerima teknologi dan perilaku para penggunanya yang meletakkan faktor kepercayaan dari tiap perilaku penggunanya yang meletakkan faktor kepercayaan dari tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan dan kemudahan.

Dalam teori mengenai penerimaan terhadap penggunaan teknologi menjadi aspek penting dalam penelitian teknologi informasi. Karena suatu teknologi diterapkan, perlu terlebih dahulu dipahami sejauh mana individu atau kelompok bersedia menerima atau menolak penggunaannya. Tingkat penerimaan terhadap teknologi informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi dan pemanfaatan sistem informasi yang dirancang (Susanto dan Jimad 2019)

Technology Acceptance Model (TAM) dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana digitalisasi sistem layanan perpajakan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang menjadikan pengguna merasa mudah dan manfaat dari sistem digital yang diterapkan dan menjadi acuan untuk menilai sikap dan perilaku wajib pajak dalam menerima dan menggunakan teknologi yang diterapkan.

4. Pajak

Menurut (Anon 2018) Pajak adalah kewajiban yang harus dibayar oleh setiap orang atau badan kepada negara berdasarkan undang-undang. Sifatnya memaksa, tetapi tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak. Uang pajak ini dipakai untuk membiayai kebutuhan negara demi kesejahteraan masyarakat. Menurut Bustamar Ayza (hlm. 2), pajak dipungut berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Dalam pembayarannya, masyarakat tidak akan mendapatkan balasan langsung dari pemerintah. Pajak digunakan untuk menutup pengeluaran negara, dan jika masih ada kelebihan (surplus), dana tersebut dialokasikan untuk membiayai investasi publik.

Menurut (Aprilyani, Sudrajat, dan Widiasmara 2020) pajak memiliki fungsi utama yaitu:

1. Fungsi Budgetair

Merupakan pengutan pajak yang memberikan dana untuk negara

2. Fungsi Mengatur

Merupakan alat untuk mengatur masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Literasi Perpajakan

Literasi seperti yang dijelaskan dalam kamus bahasa Indoneasia merupakan kemampuan membaca dan menulis, menambah suatu pengetahuan dalam keterampilan, berpikir kritis dalam memecahkan masalah, serta kemampuan berkomunikasi secara efektif yang dapat mengembangkan potensi dan

berpartisipasi dalam masyarakat. Menurut (Girinra, 2025) literasi perpajakan pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam memahami pengetahuan perpajakan. Pengetahuan dapat berupa kemampuan memahami konsep, jenis pajak, keterampilan dalam menghitung, mencatat, dan melaporkan pajak.

Menurut Kantor Pelayanan Pajak (KPP), literasi pajak sangat penting karena dapat membantu masyarakat memahami cara mengisi formulir dan membayar pajak dengan benar. Dengan pemahaman yang baik, proses perpajakan bisa berjalan lebih efisien dan efektif. Literasi pajak juga memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan KPP, sehingga urusan perpajakan menjadi lebih cepat dan praktis. Selain itu, literasi pajak membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya membayar pajak sebagai bentuk kontribusi dalam pembangunan negara. Oleh karena itu, literasi pajak perlu terus ditingkatkan melalui berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh KPP.

Menurut (Saida 2022) literasi perpajakan berkaitan dengan Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berarti mengerti aturan umum serta tata cara dalam perpajakan, termasuk bagaimana menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), cara membayar pajak, memahami denda, serta mengetahui batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang hal-hal tersebut, maka kesadaran mereka untuk taat pajak akan semakin tinggi, sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak..

tujuan literasi pajak adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem perpajakan, termasuk hak dan kewajiban mereka sebagai wajib

pajak. Dengan literasi yang baik, masyarakat diharapkan mampu memenuhi kewajiban pajaknya secara benar, sehingga terhindar dari masalah hukum maupun finansial. Selain itu, literasi pajak juga membantu masyarakat memahami manfaat pajak serta perannya dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial negara. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memiliki pengetahuan yang cukup tentang konsep perpajakan, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian (Widiayanti 2016)

6. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk menyampaikan informasi terkait aturan maupun kegiatan perpajakan agar lebih mudah dipahami masyarakat, terutama para wajib pajak. Menurut Saputra, Dewi, dan Afriani (2022), sosialisasi pajak berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan pengetahuan yang jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Sementara itu, Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan juga merupakan proses pembelajaran tentang norma, nilai, dan pola perilaku yang dilakukan dalam suatu kelompok atau organisasi. Tujuannya adalah membina wajib pajak agar lebih sadar, peduli, dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut (Wardani dan Wati 2018) Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak agar mereka memahami pentingnya membayar pajak. Dengan pengetahuan tersebut, diharapkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika sosialisasi disampaikan dengan

baik, benar, dan mudah dipahami oleh petugas pajak, maka wajib pajak akan lebih mengerti arti pentingnya pajak dan pada akhirnya lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

7. Digitallisasi Sistem Perpajakan

Perkembangan era digital saat ini sangat cepat dan membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang perpajakan. Meningkatnya penggunaan internet sejalan dengan hadirnya revolusi industri 4.0 (Lubis, 2020). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pun telah menyiapkan berbagai fasilitas digital untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu sistem yang diterapkan adalah **self assessment system**, di mana wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajak yang terutang sesuai aturan yang berlaku, tanpa perlu menunggu penetapan resmi dari DJP menurut (Purnomo 2024)

Era digitalisasi tidak hanya membawa peluang, tetapi juga tantangan bagi otoritas pajak dalam memaksimalkan penerimaan negara. Di satu sisi, perkembangan teknologi informasi memunculkan persoalan, salah satunya masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Namun, di sisi lain, kemajuan teknologi juga membuka kesempatan besar untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan agar lebih mudah, cepat, dan efisien bagi wajib pajak.

Tujuan utama digitalisasi pajak adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menekan biaya administrasi, sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak (Huang et al., 2021). Untuk mendukung hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan modernisasi sistem perpajakan dengan menghadirkan

berbagai aplikasi berbasis elektronik. Contohnya, pendaftaran NPWP kini bisa dilakukan secara online melalui e-Registration. Lalu, untuk kewajiban Pajak Penghasilan (PPh), tersedia e-SPT yang memudahkan wajib pajak dalam melaporkan perhitungan serta pembayaran PPh terutang. Selain itu, terdapat juga aplikasi e-Faktur yang diperuntukkan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam mengelola Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Tidak hanya itu, sistem e-Billing pun disediakan agar proses pembayaran dan penyetoran pajak menjadi lebih praktis dan efisien..

Menurut (Amalia 2020) Pemanfaatan layanan pajak berbasis digital pada dasarnya menjadi sarana edukasi perpajakan yang memudahkan calon wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. (Gunadi dan Widiyanto 2020) Dengan mengikuti perkembangan teknologi, layanan digital ini membuat proses administrasi pajak lebih praktis serta dapat dipantau langsung oleh DJP maupun calon wajib pajak. Hal ini sekaligus menjadi bentuk edukasi yang sesuai dengan karakter generasi saat ini. DJP sendiri terus berupaya mendorong digitalisasi melalui program PSIAP (Pembaruan Sistem Inti Administrasi Pajak). Namun, meskipun teknologi sudah berkembang pesat, kesadaran akan pentingnya digitalisasi perpajakan masih belum optimal, khususnya di kalangan generasi milenial. Padahal, generasi ini memiliki peran penting dalam pembangunan dan kemajuan Indonesia. Terlebih lagi, para pekerja muda dan lembaga pendidikan tinggi berperan besar sebagai motor penggerak dalam meningkatkan kesadaran pajak dan mendukung transformasi digital perpajakan menurut (Hardiyanti 2024)

Menurut gunadi dan widiato peran digitalisasi sistem perpajakan juga memiliki manfaat:

Dengan adanya internet yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja, layanan publik menjadi lebih praktis:

1. Proses pelayanan jadi lebih efisien dan tidak banyak memakan waktu
2. Sistemnya lebih mudah digunakan, tertata, dan terorganisir.
3. Sistem pencocokan data (data matching) membantu meminimalisir kesalahan identitas

Digitalisasi pajak membawa berbagai manfaat, tetapi juga menimbulkan sejumlah tantangan. Beberapa tantangan yang muncul antara lain bagaimana menyusun regulasi yang tepat, mengoptimalkan penggunaan teknologi, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) (Srinadi 2022). Regulasi yang baik diperlukan untuk melindungi hak wajib pajak sekaligus menjaga ketertiban hukum. Namun, penerapan digitalisasi perpajakan di Indonesia masih menghadapi kendala karena akses teknologi yang belum merata, lemahnya sistem perpajakan, dan kurang optimalnya pemetaan potensi pajak. Di sisi lain, pemerintah juga dituntut untuk meningkatkan pemahaman perpajakan, khususnya bagi Generasi Milenial, agar mampu mengikuti perkembangan zaman.

8. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya berarti kesediaan seorang wajib pajak untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun,. Menurut (Anon n.d.) tingkat kepatuhan tersebut masih belum sesuai harapan.

Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan adalah kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memahami pentingnya memenuhi kewajiban pajak.

Kepatuhan pajak pada dasarnya terbagi menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada kewajiban wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai aturan yang berlaku, disertai dengan perhitungan pajak yang benar. Sedangkan kepatuhan material mencerminkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai warga negara dengan membayar pajak sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang perpajakan..

9. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut (Pajak.go.id 2020) Wajib pajak orang pribadi mencakup pihak yang melakukan pembayaran, pemotongan, maupun pemungutan pajak, serta memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang harus dijalankan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak meliputi:

- a. Wajib pajak orang pribadi;
- b. Wajib pajak warisan belum terbagi;
- c. Wajib pajak badan; dan
- d. Instansi pemerintahan yang ditunjuk sebagai pemotong atau pemungut pajak sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Setiap wajib pajak diwajibkan untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang berfungsi sebagai identitas dalam administrasi perpajakan serta sebagai tanda pengenal dalam menjalankan hak dan kewajibannya. NPWP diberikan kepada wajib pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai ketentuan Pasal 2 Undang-Undang KUP yaitu:

- a. Persyaratan subjektif merujuk pada kriteria yang ditetapkan untuk subjek pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 beserta perubahannya.
- b. Persyaratan objektif berkaitan dengan kondisi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan, atau yang diwajibkan melakukan pemotongan maupun pemungutan pajak sesuai ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

10. Generasi Milenial

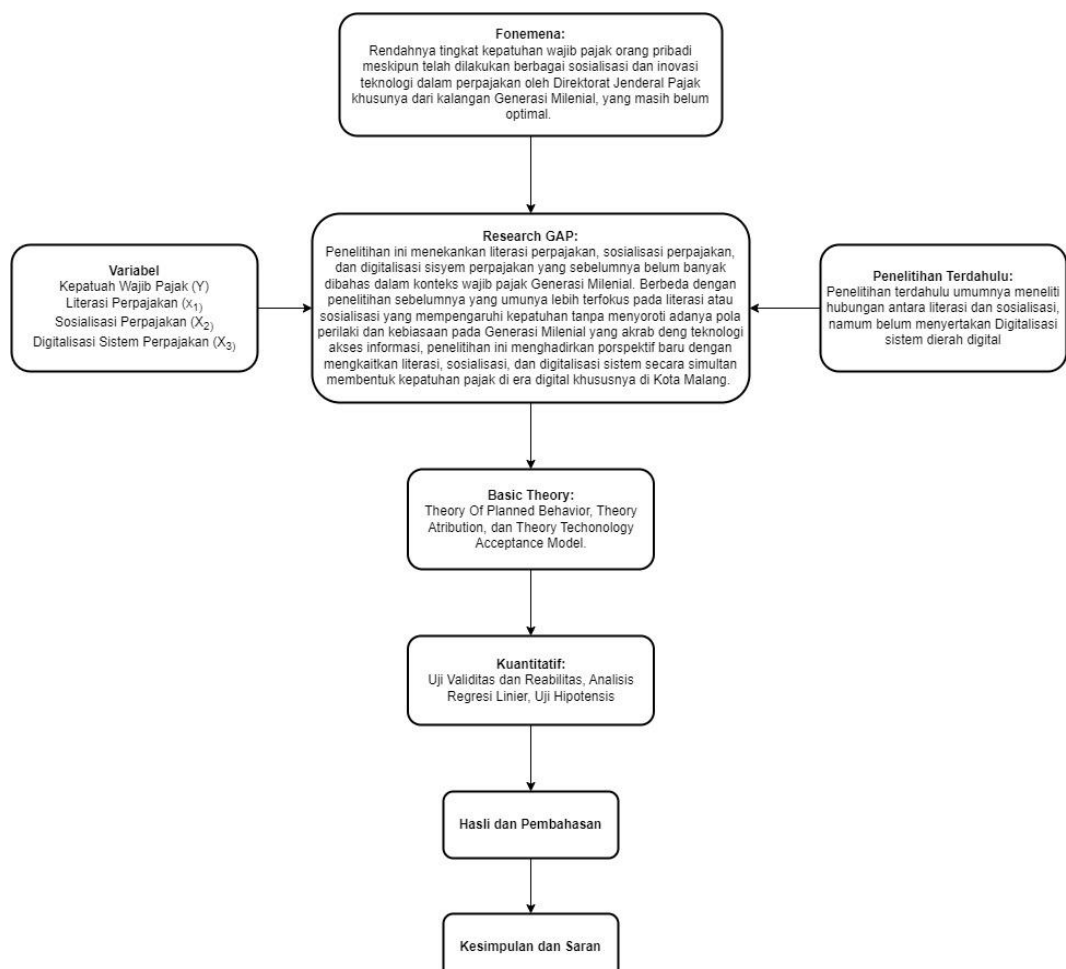
Generasi Milenial merupakan generasi yang dikenal dengan Generasi Y, yang lahir pada tahun 1981-1996 dimana dilahirkan di era serba canggih yang sangat paham dan ahli akan teknologi karena sudah mengetahui teknologi. Maka dari itu Generasi Milenial juga generasi NET. Generasi yang sangat tergantung pada teknologi, tidak ada waktu tanpa smartphonne dan selalu terhubung dengan internet (Noordiono 2017). Menurut (Parso dan Darmawan 2023) generasi milenial memiliki kecenderungan untuk lebih terhubung dengan teknologi serta memperoleh informasi melalui media digital. Hal ini berimplikasi pada cara mereka memahami, menerima, dan merespons kebijakan pajak serta pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Menurut penelitian (Garing et al. 2024) karakter generasi milenial yang lebih terbuka, terdidik, dan dinamis membuat mereka cenderung responsif terhadap pendekatan digitalisasi dalam sistem perpajakan. Mereka juga menilai bahwa tingkat etika pajak pada generasi milenial relatif lebih tinggi dibandingkan generasi lain, selama diberikan pemahaman dan sosialisasi yang tepat.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikiran adalah struktur atau rencana pada penelitian untuk membantu peneliti dalam mengorganisasikan ide atau kendala yang akan ditemui selama proses penelitian. kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai alat yang menjelaskan arah dan tujuan penelitian.

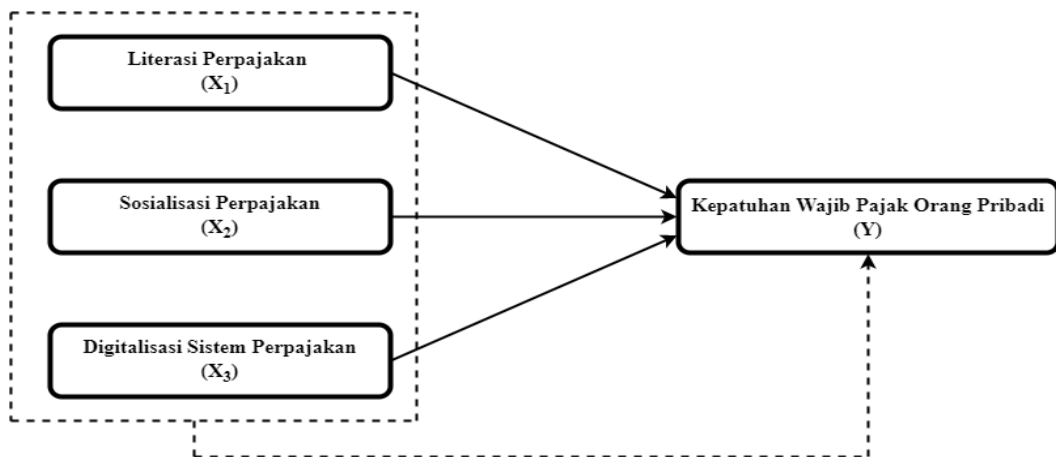
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian



2.4 Model Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, dilihat dari tiga aspek utama, yaitu literasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi sistem perpajakan. Model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dibuat untuk memudahkan pemahaman secara sederhana dan sistematis, sehingga alur berpikir dalam penelitian dapat lebih jelas. Berikut ini disajikan model konseptual dari penelitian yang dilakukan:

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual



X : Independent variable (variable independen)

Y : Dependent variable (variable dependen)

→ : Literasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Digitalisasi Sistem

Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada

Generasi Milenial di Kota Malang

-- ➔ : Literasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Digitalisasi Sistem
Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada
Generasi Milenial di Kota Malang

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan asumsi atau dugaan awal yang masih harus dibuktikan melalui penelitian, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Dalam penelitian ini, terdapat empat hipotesis yang akan diuji untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu literasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi sistem perpajakan, dengan variabel terikat, yakni kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Behavioral beliefs merupakan salah satu faktor yang memengaruhi niat seseorang untuk bertindak, di mana individu menilai kemungkinan hasil dari suatu perilaku serta mengevaluasi apakah perilaku tersebut baik atau kurang baik. Ketika wajib pajak memiliki literasi perpajakan yang baik, mereka akan memahami pentingnya pajak dalam pembangunan dan pembiayaan negara, sehingga kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan (Atifa Nur, Afifudin, dan Anwar Aminah Siti 2023) menunjukkan bahwa literasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama yang diajukan adalah:

Hipotesis 1 Literasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi

Normative beliefs menurut *theory of planned behavior*, merupakan salah satu faktor yang memengaruhi niat seseorang untuk bertindak, di mana individu dipengaruhi oleh keyakinan terhadap motivasi atau dorongan dari orang lain. Dalam konteks perpajakan, sosialisasi pajak menjadi peran penting pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, untuk menyampaikan informasi, pengetahuan, dan pemahaman tentang pajak kepada wajib pajak. Sosialisasi ini bertujuan memotivasi wajib pajak agar lebih patuh. Hasil penelitian sebelumnya (Lita Novia Yulianti 2022) enunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut , maka hipotesis yang diajukan adalah:

Hipotesis 2 Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

3. Pengaruh Digitalisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Technology acceptance model menjadi salah satu sistem informasi terhadap digitalisasi perpajakan untuk mencapai target penerimaan pajak bagi negara yang akan memberikan inovasi baru di era digital berbasis online saat ini agar mudah dan efisien bagi wajib pajak. Diharapkan mempermudah wajib pajak untuk

menghitung serta melaporkan pajaknya, maka dari itu kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Penelitian dikuatkan oleh penelitian perdahulu yang dilakukan oleh (Ismail dan Sitompul 2025) bahwa digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut , maka hipotesis diajukan adalah:

Hipotesis 3 Digitaliasi Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4. Pengaruh literasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi sistem perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Literasi, sosialisasi, dan digitalisasi sistem merupakan tiga faktor penting yang memengaruhi niat seseorang untuk mematuhi peraturan perpajakan. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, pengaruh literasi perpajakan, sosialisasi, dan digitalisasi sistem terhadap kepatuhan pajak tidak selalu positif, terutama pada subjek penelitian yang umumnya fokus pada wajib pajak secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba meninjau fenomena tersebut dari perspektif generasi Milenial, khususnya yang tergolong wajib pajak orang pribadi..

Hipotesis 4 literai perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan digitalisasi sistem perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi