

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Digital payment*

2.1.1.1 Pengertian *Digital Payment*

Digital payment merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara non-tunai dengan memanfaatkan teknologi *digital* dan perangkat elektronik untuk memproses transaksi. Sistem pembayaran *digital* memungkinkan transaksi dilakukan secara lebih cepat, serta dapat digunakan untuk berbagai keperluan secara online termasuk pembayaran tagihan atau kewajiban yang perlu dipenuhi (Sahir dkk., 2023:115).

Digital payment adalah layanan *fintech* yang menyediakan fasilitas pembayaran secara online melalui instrumen seperti uang elektronik, dompet *digital*, dan *mobile payment* sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis (Setiyono dkk., 2021:5). Sedangkan menurut Andriani dkk. (2022:15), sistem pembayaran non tunai atau *digital payment* adalah sistem pembayaran nontunai yang menggunakan instrumen elektronik, seperti kartu, debit langsung, dan uang elektronik, untuk memfasilitasi pembayaran pajak secara cepat, aman, dan efisien. Berdasarkan definisi-definisi yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa *digital payment* ini merupakan sistem pembayaran nontunai yang memanfaatkan instrumen elektronik untuk mempermudah, mempercepat, dan mengamankan proses pembayaran pajak.

2.1.1.2 Awal Pembayaran Pajak secara *Digital*

Sejak awal, pembayaran pajak di Indonesia dilakukan secara manual, di mana wajib pajak harus datang langsung ke kantor kas negara atau bank persepsi untuk melakukan pembayaran tunai. Metode ini memerlukan waktu lebih lama dan terbatas oleh jam operasional serta antrian panjang.

Seiring perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak mulai mengembangkan sistem administrasi pajak berbasis *digital*, seperti *e-Billing* dan *e-Filing*, yang memungkinkan wajib pajak membuat kode pembayaran secara *daring* dan melaporkan pajaknya melalui internet *banking*, *mobile banking*, atau ATM. Sistem ini meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan transparansi dalam pelaksanaan kewajiban pajak (Rosyid dkk., 2024:267).

Hadirnya layanan *digital payment* modern, termasuk QRIS, *virtual account*, *marketplace* seperti Tokopedia, serta dompet *digital* seperti OVO, DANA, GoPay, dan LinkAja, mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor pajak. Inovasi ini juga mendukung digitalisasi pembayaran dari tunai ke nontunai dan meningkatkan kualitas layanan pajak, khususnya di tingkat daerah (Wijayanti & Susantiningrum, 2023:254).

2.1.1.3 Tujuan *Digital Payment*

Digital payment bertujuan untuk memfasilitasi transaksi yang cepat, aman, dan efisien bagi masyarakat modern. Selain itu, sistem pembayaran *digital* dirancang untuk mendukung keterhubungan antar sistem pembayaran, sehingga berbagai instrumen pembayaran dapat berjalan lancar dan dapat diandalkan (Andriani dkk., 2022:19-22).

2.1.1.4 Manfaat *Digital Payment*

Berdasarkan Andriani dkk. (2022: 19-22), *digital payment* memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Mempercepat proses transaksi dan meningkatkan efisiensi pembayaran, sehingga waktu dan tenaga dapat lebih optimal.
2. Meningkatkan keamanan pembayaran melalui teknologi seperti kartu ATM/debit berbasis chip dan sistem elektronik yang andal.
3. Mendukung fleksibilitas masyarakat dalam bertransaksi tanpa harus menggunakan uang tunai secara langsung.
4. Memperkuat keterhubungan antar sistem pembayaran antar lembaga, baik perbankan maupun non-bank.
5. Memotivasi pelaku usaha dan masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan sistem pembayaran modern dan berbasis teknologi.

2.1.1.5 Indikator *Digital Payment*

Dalam penelitian ini, *digital payment* diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM), sebagaimana dijelaskan oleh Wicaksono (2022:2-8), yaitu sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Perceived Ease of Use adalah tingkat keyakinan bahwa penggunaan teknologi tidak memerlukan usaha besar. Indikator ini menilai kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *digital payment* untuk membayar PBB.

2. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang dirasakan)

Perceived Usefulness adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan. Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa *digital payment* mempermudah dan mempercepat pembayaran PBB, sehingga mendorong kepatuhan.

3. *Social Influence* (Pengaruh sosial)

Social Influence adalah pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi niat individu menggunakan teknologi. Indikator ini menilai sejauh mana lingkungan sosial, seperti keluarga, teman, atau pejabat terkait, memengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *digital payment*.

4. *Trust* (Kepercayaan)

Trust adalah seberapa besar pengguna percaya bahwa teknologi dapat diandalkan dan aman. Indikator ini menilai tingkat keyakinan wajib pajak bahwa *digital payment* aman dan dapat dipercaya dalam pembayaran PBB.

5. *Intention To Use* (Intensitas penggunaan)

Intention to Use adalah niat individu untuk menggunakan teknologi. Indikator ini menilai kesiapan wajib pajak untuk menggunakan *digital payment* dalam pembayaran PBB.

2.1.2 Cooperative Compliance

2.1.2.1 Pengertian dan Konsep Cooperative Compliance

Konsep *cooperative compliance* diperkenalkan oleh OECD, sebagai strategi manajemen risiko kepatuhan yang bertujuan menciptakan hubungan terbuka dan kolaboratif, sehingga wajib pajak membayar pajak secara sukarela,

tepat waktu, dan sesuai ketentuan. Selanjutnya menurut Manrejo (2023:91), Pendekatan kolaboratif dalam kepatuhan pajak adalah konsep dan prinsip kerjasama antara pemerintah dan wajib pajak untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan. Berdasarkan definisi yang sudah dijelaskan, *cooperative compliance* dapat disimpulkan sebagai pendekatan kepatuhan pajak yang menekankan kerjasama dan komunikasi terbuka antara pemerintah/otoritas pajak dan wajib pajak, dengan tujuan memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan secara sukarela, transparan, dan berkelanjutan.

2.1.2.2 Tujuan *Cooperative Compliance*

Tujuan dari *cooperative compliance* antara lain mendorong terciptanya kepatuhan pajak yang berkualitas, baik dalam hal pelaporan maupun pembayaran. Selain itu, *cooperative compliance* bertujuan membangun kemitraan yang saling percaya antara wajib pajak dan otoritas pajak, sehingga hubungan yang sebelumnya mungkin dipenuhi ketidakpercayaan dapat diubah menjadi kerja sama yang harmonis, dan kepatuhan pajak menjadi berkelanjutan. Pendekatan ini juga memperkuat pengawasan perpajakan melalui partisipasi aktif dari wajib pajak (Haniv, 2020; Manrejo, 2023:92-94).

2.1.2.3 Manfaat *Cooperative Compliance*

Menurut Maulana & Abbas (2021) dan Manrejo (2023:93), poin penting dari penerapan *cooperative compliance* adalah pendekatan ini memberikan manfaat bagi kedua pihak:

1. Bagi Wajib Pajak:
 - a. Memperoleh kepastian terkait kewajiban perpajakan.
 - b. Menurunkan biaya kepatuhan.

- c. Mengurangi risiko pemeriksaan dan sengketa.
2. Bagi Otoritas Pajak:
- a. Mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung manajemen risiko.
 - b. Memperoleh kepastian terkait kepatuhan wajib pajak.
 - c. Mengurangi potensi sengketa.
 - d. Memperkuat pengawasan melalui keterlibatan aktif wajib pajak
 - e. Meningkatkan kepercayaan dan efektivitas pengawasan

2.1.2.4 Indikator *Cooperative Compliance*

Berdasarkan Manrejo (2023:92), prinsip-prinsip kolaborasi antara pemerintah dan wajib pajak dapat dijadikan tolok ukur untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Prinsip-prinsip tersebut dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu:

1. Keterbukaan dan Transparansi

Keterbukaan dan transparansi memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan wajib pajak serta memudahkan pengawasan. Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak memberikan informasi lengkap dan akurat mengenai kewajiban PBB, serta bagaimana otoritas pajak menanggapi informasi tersebut secara terbuka dan dapat dipercaya.

2. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif memperkuat kerjasama dan memudahkan pengawasan. Indikator ini menilai kualitas pertukaran informasi antara wajib pajak dan otoritas pajak, termasuk kelancaran interaksi, respons cepat, dan koordinasi profesional dalam pelaporan dan pembayaran PBB.

3. Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak

Peningkatan kesadaran wajib pajak menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami kewajiban dan manfaat kepatuhan pajak. Indikator ini menilai apakah wajib pajak menyadari pentingnya membayar PBB tepat waktu dan memahami keuntungan kepatuhan sukarela.

4. Peningkatan Kualitas Layanan Perpajakan

Peningkatan kualitas layanan perpajakan menilai efektivitas sistem dan pelayanan pemerintah dalam memfasilitasi kepatuhan wajib pajak. Indikator ini mencakup kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur pembayaran, dan layanan yang mendukung kepatuhan berkelanjutan.

2.1.3 Sanksi Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan dipatuhi oleh wajib pajak. Sanksi pajak bersifat preventif, yaitu berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019:72). Sedangkan menurut Sumarsan (2017:98), Sanksi pajak adalah konsekuensi yang diberikan kepada wajib pajak (WP) akibat pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan, baik yang terkait dengan ketentuan administrasi maupun ketentuan pidana di bidang perpajakan.

Dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan, sanksi dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban sesuai ketentuan peraturan daerah maupun peraturan perpajakan. Penerapan sanksi ini bertujuan menegakkan kepatuhan, memastikan setiap wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, serta tepat waktu. Jadi, disimpulkan bahwa sanksi pajak merupakan konsekuensi

atas pelanggaran kewajiban perpajakan yang bersifat preventif dan menegakkan kepatuhan wajib pajak, baik dari segi administrasi maupun pidana, agar kewajiban perpajakan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.

2.1.3.2 Jenis Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:425-426), sanksi pajak terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Keduanya berfungsi untuk menjaga kepatuhan wajib pajak serta memastikan penerimaan pajak tetap optimal bagi pembangunan daerah.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi ini berupa pembayaran kerugian kepada negara, seperti bunga, denda, atau kenaikan pajak. Bentuknya antara lain:

a. Tidak menyampaikan SPOP

Wajib pajak yang tidak mengembalikan atau menyerahkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) setelah ditegur secara tertulis akan dikenakan denda sebesar 25% dari pokok pajak.

b. Kesalahan pelaporan pajak terutang

Jika hasil pemeriksaan menunjukkan jumlah pajak terutang lebih besar dari yang dilaporkan, maka dikenakan denda 25% dari selisih pajak terutang.

c. Keterlambatan pembayaran

Pajak yang dibayar melebihi jatuh tempo dikenakan denda 2% per bulan hingga maksimal 24 bulan. Untuk PBB di Kota Tasikmalaya, sesuai peraturan daerah, denda yang berlaku sebesar 1% per bulan dari jumlah pajak terutang.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dikenakan sebagai upaya terakhir untuk menegakkan kepatuhan pajak. Bentuknya meliputi:

a. Kealpaan

Wajib pajak yang lalai tidak menyampaikan SPOP atau memberikan keterangan yang tidak benar dapat dipidana kurungan maksimal 6 bulan atau denda maksimal dua kali pajak terutang.

b. Kesengajaan

Jika wajib pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPOP, memalsukan dokumen, atau menolak menunjukkan bukti yang diperlukan, maka dapat dikenakan pidana penjara maksimal 2 tahun atau denda maksimal lima kali pajak terutang.

c. Pengulangan pelanggaran dalam kurun waktu satu tahun setelah menjalani hukuman dapat menyebabkan sanksi pidana dilipatgandakan.

2.1.3.3 Tujuan Penerapan Sanksi

Tujuan utama dari penerapan sanksi pajak adalah untuk menciptakan kepatuhan dan kesadaran di kalangan wajib pajak. tujuan pertama sanksi pajak adalah memberikan informasi, yakni membantu wajib pajak memahami hak dan kewajibannya serta menyadari konsekuensi hukum dari setiap pelanggaran. Tujuan kedua ialah memberikan hukuman kepada pelanggar aturan sebagai bentuk penegakan hukum dan penciptaan efek jera agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali (Mey Saroh & Ratnawati, 2023:413).

Sejalan dengan pandangan tersebut, Mardiasmo (2019:72) menegaskan bahwa sanksi pajak memiliki peran strategis dalam menjaga kepatuhan.

Penerapannya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, memberikan efek jera, menjamin optimalnya penerimaan pajak sebagai sumber pembangunan, serta menegakkan keadilan fiskal agar setiap wajib pajak memikul tanggung jawabnya secara proporsional. Jadi, sanksi pajak tidak sekadar menjadi instrumen penegakan hukum, tetapi juga menjadi simbol keseimbangan antara keadilan dan tanggung jawab. Sanksi hadir bukan untuk menakuti, melainkan untuk menuntun mengubah kepatuhan yang dipaksakan menjadi kepatuhan yang disadari.

2.1.3.4 Indikator Sanksi Pajak

Adapun indikator sanksi perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kristianus Silaban & Kesuma (2025:122), yaitu:

1. Keterlambatan pembayaran PBB harus dikenai sanksi

Indikator ini menilai sejauh mana pemerintah menerapkan sanksi bagi wajib pajak yang terlambat membayar PBB, sehingga setiap keterlambatan memiliki konsekuensi yang jelas.

2. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Indikator ini menilai efektivitas sanksi sebagai sarana untuk mendorong wajib pajak mematuhi ketentuan PBB, sehingga sanksi tidak hanya bersifat hukuman, tetapi juga motivasi untuk membayar tepat waktu.

3. Pengenaan sanksi pajak PBB dilakukan sesuai peraturan undang-undang

Indikator ini menilai konsistensi penerapan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan, sehingga sanksi diterapkan adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Sanksi perpajakan membuat efek jera bagi pelanggar

Indikator ini menilai sejauh mana sanksi memberikan efek jera, sehingga

pelanggaran berulang dapat diminimalkan dan kepatuhan terhadap PBB meningkat secara berkelanjutan.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti suka menurut atau taat pada perintah, aturan, atau disiplin tertentu. Dalam konteks perpajakan, hal ini mengacu pada ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Manrejo (2023:1), kepatuhan pajak mengacu pada tingkat kesediaan dan ketaatan individu, perusahaan, atau entitas lainnya untuk mematuhi hukum perpajakan yang berlaku di negara mereka. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 554/KMK/04/2000, yang dikutip dalam jurnal penelitian Mumu dkk. (2020) kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara.

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dan ketaatan individu atau entitas untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai hukum yang berlaku. Kepatuhan ini mencakup pembayaran dan pelaporan yang tepat serta mencerminkan kesadaran wajib pajak dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap negara.

2.1.4.2 Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal menunjukkan bahwa wajib pajak

memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, kepatuhan material mencerminkan kesungguhan wajib pajak dalam mengisi, melaporkan, dan menyampaikan SPT dengan jujur, lengkap, dan tepat waktu (Agun dkk., 2022:26)

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Manrejo (2023:1-2), tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Kompleksitas peraturan perpajakan

Semakin jelas dan sederhana peraturan, semakin mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

2. Persepsi keadilan dalam sistem perpajakan

Wajib pajak cenderung lebih patuh jika merasa bahwa sistem pajak diterapkan secara adil dan seimbang.

3. Faktor ekonomi

Kondisi keuangan wajib pajak memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

4. Efektivitas pengawasan dan penegakan hukum pajak

Pengawasan yang ketat dan penegakan hukum yang tegas mendorong kepatuhan karena adanya konsekuensi bagi pelanggar.

5. Tingkat kesadaran dan pendidikan perpajakan

Wajib pajak yang memahami manfaat dan tujuan pajak terhadap pembangunan cenderung lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Manrejo (2023:3-4), kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan beberapa komponen utama yang dijadikan tolok ukur dalam penelitian mengenai kepatuhan pembayaran PBB. Berdasarkan hal tersebut, indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pelaporan yang Akurat

Pelaporan yang akurat menekankan pentingnya wajib pajak menyampaikan informasi dan dokumen perpajakan dengan benar dan lengkap. Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak melaporkan seluruh kewajiban PBB mereka dengan tepat, termasuk data objek pajak dan jumlah yang harus dibayarkan.

2. Pembayaran Tepat Waktu

Pembayaran tepat waktu mencerminkan ketaatan wajib pajak terhadap jadwal pembayaran PBB. Indikator ini menilai seberapa disiplin wajib pajak melakukan pembayaran sesuai waktu yang ditentukan.

3. Kepatuhan terhadap Aturan dan Peraturan Perpajakan

Indikator ini menilai kesediaan wajib pajak untuk mematuhi seluruh ketentuan hukum perpajakan, termasuk prosedur administratif dan pemeliharaan dokumen.

4. Kerjasama dengan Otoritas Pajak

Kerjasama yang baik antara wajib pajak dan pemerintah menilai kesiapan wajib pajak memberikan informasi jujur, menanggapi klarifikasi, dan ikut serta dalam pemeriksaan atau penyelesaian sengketa PBB.

5. Etika Pajak

Etika pajak menekankan sikap moral dan tanggung jawab wajib pajak. Indikator ini menilai sejauh mana wajib pajak bertindak jujur, adil, dan bertanggung jawab serta menghindari praktik penghindaran atau penyalahgunaan pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Supriatiningsih dkk. (2023) Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	- Lokasi dan Waktu Penelitian: PT Perfect Health Indonesia, 2023 - Variabel X: Sistem Administrasi Perpajakan	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Analisis: SPSS Metode: Kuantitatif, - Instrumen : kuisisioner	Sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Jurnal Akuntansi, Vol. 12, April 2023, p- ISSN: 2301-4075, e-ISSN: 2716-3849. Tautan: https://ejournal.utmj.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/774
2.	Agwa & Wulandari (2024) “Analisis Pemanfaatan Teknologi <i>Digital</i> pada Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dan Perdesaan di Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara”	- Lokasi dan waktu: Kecamatan Tanjung Priok 2024 - Metode: Kualitatif, menggunakan wawancara dan eksplorasi data naratif - Objek: Unit Pelayanan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah	- Variabel X: <i>Digital Payment</i>	Teknologi <i>digital</i> berpengaruh terhadap kemudahan pembayaran pajak, namun hambatan sistem, kurangnya pemahaman, dan masalah server tetap ada.	Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 4, No. 3, Mei 2024, 60–72. E-ISSN: 2775-5053.

3.	Fausia dkk. (2025) “Pengaruh Penerapan <i>Digital Payment</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pembayaran PBB di Desa Garing, Kabupaten Gowa”	- Lokasi dan waktu: Desa Garing, Kabupaten Gowa, 2025 - Analisis: regresi linier sederhana, - Instrumen: observasi dan kuisisioner pilihan ganda, penelitianmu kuisisioner standar	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Digital Payment</i> - Metode Kuantitatif - Analisis : Menggunakan SPSS	<i>Digital payment</i> melalui <i>QRIS, mobile banking, dan e-commerce</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB.	Jurnal Inovasi Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 2, Juni 2025. Tautan: https://journalversa.com/s/index.php/jiak
4.	Maulana & Abbas (2021) “Keterterapan <i>Konsep Cooperative Compliance</i> pada Aktivitas Pengawasan Wajib Pajak”	- Lokasi dan waktu: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta, 2021. - Metode: Kualitatif, in-depth interview semi-terstruktur - Objek: Wajib Pajak Large Business di sektor jasa perbankan, jasa keuangan non-bank, pertambangan, dan jasa penunjang pertambangan	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Cooperative Compliance</i>	<i>Cooperative compliance</i> berpengaruh terhadap efektivitas pengawasan DJP terhadap wajib pajak.	<i>Journal of Applied Business and Economic</i> , Vol. 8, No. 2, Desember 2021, hlm. 208–227.
5.	Dewani & Setiyawati (2025) “ <i>Tax Digitalization and Cooperative Compliance: A Trust-Mediated Model of Tax Compliance</i> ”	- Lokasi dan waktu: sembilan KPP di wilayah Kanwil DJP Jakarta Timur, tahun 2025 - Objek: Wajib pajak NPWP di	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Digital Payment Cooperative Compliance</i> - Metode: Kuantitatif	Digitalisasi layanan perpajakan dan kepatuhan pajak kooperatif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan mediasi	Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Kesatuan, Vol. 13, No. 4, 2025, hlm. 955–978. ISSN: 2337–7852. E-ISSN: 2721–3048.

		KPP, bukan khusus PBB		kepercayaan wajib pajak.	
6.	Nugrahani & Suryaningsum (2023) “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.	- Lokasi dan waktu penelitian: KPP Pratama Sleman, 2023 - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak - Variabel X: Pelayanan Fiskuks - Variabel X: Pengetahuan Perpajakan	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: Sanksi Pajak - Metode Kuantitatif , Kuisisioner - Analisis : Menggunakan SPSS	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh.	Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 21, No. 1, Maret 2023, hlm. 155–172.
7.	Indriyany dkk. (2024) “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sistem Pembayaran Online dan Tingkat Penghasilan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi”.	- Lokasi dan waktu: Kabupaten Serang, Mei 2024 - Variabel X: Pengetahuan Pajak - Variabel X: Tingkat Penghasilan - Variabel Y: Penerimaan PBB - Analisis: SmartPLS (SEM berbasis varians) - Variabel M: Sanksi Pajak	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Digital Payment</i> - Metode Kuantitatif , Kuisisioner	Pengetahuan pajak, sistem pembayaran online, dan tingkat penghasilan memengaruhi penerimaan PBB, dengan sanksi pajak memperkuat pengaruh ketiganya terhadap kepatuhan wajib pajak.	Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen , Vol. 2, No. 4, Oktober 2024, hlm. 12–26. DOI: https://doi.org/10.5902/4/jise.v2i4.923 .
8.	Saragih dkk. (2025) “Pengaruh <i>Digital Payment</i> dan <i>Cooperative Compliance</i> terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Medan Amplas”	- Lokasi dan waktu: Kecamatan Medan Amplas, 2023	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Digital Payment</i> - Variabel X: <i>Cooperative Compliance</i> - Metode Kuantitatif , Kuisisioner - Analisis : Menggunakan SPSS	<i>Digital payment</i> dan <i>cooperative compliance</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Medan Amplas.	Jurnal Sosial dan Teknologi, Vol. 5, No. 5, Mei 2025. ISSN: 2774–5147. E-ISSN: 2774–5155.

9.	Fadila dkk. (2024) “Analisis Peran Dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Konsultan Pajak Ratna Tio”	- Objek dan lokasi: Wajib Pajak di Kantor Konsultan Pajak Ratna Tio, 2024 - Variabel X: Peran Kualitas Pajak - Analisis: SmartPL	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Cooperative Compliance</i> - Metode: Kuantitatif, dengan kuesioner - Analisis regresi linear berganda	Peran konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas konsultan pajak tidak berpengaruh	Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma, 2024. ISSN: 2599–1469. Tautan: https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRAM .
10.	Kirom & Dhanirizka (2025) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Bojonegoro”.	- Lokasi dan waktu: Desa Bumiayu, Kecamatan Baureno, Kabupaten Bojonegoro, 2025 - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak - Variabel X: Pengetahuan Perpajakan	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: Sanksi Pajak - Metode: Kuantitatif, kuesioner - Analisis: Regresi linier berganda	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan PBB di Bojonegoro.	Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Sosial, Vol. 2, No. 4, Januari 2025, hlm. 57–66. ISSN: 2987–6672.
11.	Simaremare dkk. (2025) “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus di Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan)”	- Lokasi dan waktu: Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, 2025 - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak - Variabel X: Kualitas Pelayanan Pajak	- Variabel X : Sanksi Pajak - Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Metode: Kuantitatif, pendekatan asosiatif - Analisis: Regresi linier berganda	Sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP PBB, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP PBB	Jurnal Dunia Pendidikan, Vol. 5, No. 5, April 2025. E-ISSN: 2746–8674. Tautan: https://jurnal.stokbina.guna.ac.id/index.php/JURDIP .
12.	Lestari & Mahpudin (2024)	- Lokasi penelitian Kabupaten	- Variabel X: Sanksi Pajak	Tarif, dan sanksi pajak tidak berpengaruh	<i>Journal of Social Science Research</i> ,

	“Pengaruh Tarif, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus: Kecamatan Bantarkalong, Tasikmalaya)”.	Tasikmalaya, 2024 - VariabelX: Tarif Pajak Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap kepatuhan PBB di Kecamatan Bantarkalong, sedangkan kesadaran berpengaruh signifikan.	Vol. 4, No. 4, 2024, hlm. 7425–7435. ISSN: 2807–4246. E-ISSN: 2807–4238. Tautan: https://j-innovative.org/index.php/Innovative .
13.	Fazhillah dkk. (2024) “Pengaruh SPPT, Penyuluhan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran PBB Pada Kabupaten Serdang Bedagai”	- Lokasi dan waktu: Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai, 2023 - Variabel X: SPPT - Variabel X: Penyuluhan Pajak -	- Variabel X : Sanksi Pajak - Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak - Metode: Kuantitatif, kuesioner - Analisis : Regresi Linear Berganda	SPPT, penyuluhan pajak, dan sanksi pajak secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan dan sanksi pajak berpengaruh positif, SPPT berpengaruh negatif terhadap kepatuhan.	Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu), Vol. 13, No. 3, September 2024. ISSN: 2252–8636. E-ISSN: 2685–9424.
14.	(Kristianus Silaban & Kesuma, 2025) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Samarinda”	- Lokasi: Samarinda - Variabel X: Pengetahuan Pajak - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak	- Variabel X: Sanksi Pajak - Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak - Analisis: Kuantitatif, menggunakan metode kuantitatif, Regresi Linear Berganda, Kuisisioner	Pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB	Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan, Vol. 7, No. 2, Agustus 2025. ISSN : 2656-4297 Tautan: https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jb/
15.	Wardhani & Singgih (2025) “Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan	- Lokasi dan waktu penelitian: KPP Pratama Jakarta Senen, 2024- Objek: Wajib	- Analisis: Kuantitatif, menggunakan metode asosiatif kausal, Regresi	Pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif	Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 5, No. 3, Mei 2025, hlm. 313–339,

	Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Senen Tahun 2024”.	Pajak Orang Pribadi di seluruh Indonesia - Variabel Y: Penerimaan Perpajakan - Variabel X: Pelayanan Pajak - Variabel X: Kepatuhan Wajib Pajak	Linear Berganda, Kuisisioner	terhadap penerimaan pajak.	E-ISSN: 2775-5053.
16.	Novita Wulandari & Djoko Wahyudi (2022) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Mranggen, Kabupaten Demak”.	- Lokasi: Desa Mranggen, Kecamatan Mranggen, 2022. - Variabel X: Pengetahuan Perpajakan - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak - Variabel X: Kualitas Pelayanan Pajak	- Variabel X: Sanksi Pajak Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak - Analisis: Kuantitatif, menggunakan metode asosiatif kausal, Regresi Linear Berganda, Kuisisioner	Pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan PBB, sanksi dan kesadaran tidak berpengaruh.	Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 6, No. 2, 2022, hlm. 14853–14870. ISSN: 2614–6754. E-ISSN: 2614–3097.
17.	Mumu dkk. (2020) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder, Kabupaten Minahasa”.	- Lokasi: Kecamatan Sonder, Kab. Minahasa, 2020 - Variabel x: Pengetahuan Perpajakan - Variabel X: Kesadaran Wajib Pajak	- Variabel X: Sanksi Pajak Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak - Analisis: Kuantitatif, menggunakan metode asosiatif kausal, Regresi Linear Berganda, Kuisisioner	Pengetahuan, sanksi, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan PBB.	Jurnal Riset Akuntansi, Vol. 15, No. 2, 2020, hlm. 175–184.
18.	Juniata & Segarawasesa (2023) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib	- Lokasi: Kabupaten Purworejo - Metode spesifik: Survey, tes, wawancara terstruktur,	- Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak PBB, sedangkan pengetahuan	Jurnal Ilmiah Multidisiplin, Vol. 2, No. 8, Juli 2023.

	Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Purworejo”.	selain kuesioner,		pajak, kesadaran WP, dan e-payment tidak berpengaruh.	
19.	Safarudin & Safitra (2023) “Apakah Interaksi Otoritas Pajak Dengan Wajib Pajak Meningkatkan Kepatuhan?”	- Lokasi dan waktu: KPP Pratama Klaten, periode 2015–2020. - Analisis menggunakan data lag untuk melihat dampak jangka pendek.	- Variabel Y : Kepatuhan Wajib Pajak - Variabel X: <i>Cooperative Compliance</i> - Penelitian kuantitatif	Komunikasi tertulis dari otoritas pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan, sedangkan kunjungan langsung berpengaruh positif terhadap kepatuhan.	Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan, Vol. 6, No. 2, Oktober 2023. E-ISSN: 2622–612X.
20.	Rahma (2019) “Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Survei pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta)”	- Lokasi dan waktu: Kota DKI Jakarta, 2019 - Populasi: Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang menyampaikan SPT 1770 - Analisis: PLS (Partial Least Squares) dengan SmartPLS	- Lokasi dan waktu: KPP Pratama Klaten, periode 2015–2020. - Analisis menggunakan data lag untuk melihat dampak jangka pendek.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepercayaan wajib pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan.	Jurnal Buana Akuntansi, Vol. 4, No. 1. ISSN: 2528–1119. E-ISSN: 2580–5452.

Nazwa Humaira Kusnadi (2025)

Pengaruh *Digital Payment*, *Cooperative Compliance*, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Tasikmalaya

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan di Kota Tasikmalaya untuk melihat pengaruh *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah ini masih cenderung rendah, terbukti dari data empat tahun terakhir yang menunjukkan fluktuasi realisasi PBB, dengan capaian rata-rata sekitar 86,9% (Badan Keuangan Daerah

Kota Tasikmalaya, 2025). Untuk meningkatkan kepatuhan, pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah bekerja sama dengan KPP Pratama Tasikmalaya dalam asistensi pelaporan pajak dan penguatan integritas aparatur. Meskipun upaya ini dijalankan sejak 2024, hingga pertengahan 2025 tunggakan PBB tetap cukup besar, mencapai sekitar 96 miliar rupiah, yang terdiri atas tunggakan pokok dan denda (Indra, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Kota Tasikmalaya masih tergolong rendah.

Menurut Mardiasmo (2019:3), pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum demi kemakmuran rakyat. Pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak menjadi penting karena pajak berperan dalam pembiayaan pelayanan publik serta pembangunan daerah. Ketika wajib pajak memahami tujuan penggunaan anggaran, distribusi, dan stabilitas dalam perpajakan kesadaran mereka untuk patuh cenderung meningkat (Direktorat Jendral Pajak, 2022). Hal ini menjadi dasar bahwa persepsi wajib pajak terhadap pajak dapat memengaruhi kepatuhan mereka dalam membayar PBB, yang menjadi fokus penelitian ini.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan, serta menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (Mardiasmo, 2019:429). Karena PBB menggunakan *Official Assessment System*, besarnya pajak terutang ditetapkan pemerintah melalui penerbitan SPPT, sehingga wajib pajak harus membayar sesuai ketentuan tersebut (Mardiasmo, 2019:11). Di Kota Tasikmalaya, PBB-P2 dikenakan dengan tarif bertingkat berdasarkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP),

mulai dari 0,26% hingga 0,42% per tahun (Pemerintah Kota Tasikmalaya, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa beban pajak berbeda sesuai nilai objeknya. Mekanisme pembayaran PBB saat ini dapat dilakukan secara manual melalui bank, kantor pos, atau petugas pemungut, maupun secara *digital* melalui *mobile banking*, *internet banking*, layanan fintech, atau *platform e-commerce*. Pilihan metode ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak, karena prosesnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan lebih efisien (Resmini dkk., 2021).

Perilaku kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (SET) yang diperkenalkan oleh (Homans, 1958). SET menekankan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh manfaat (*reward*) yang diperoleh dan biaya (*cost*) yang diterima. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak akan terdorong untuk patuh apabila manfaat yang diperoleh dari kepatuhan lebih besar dibandingkan risiko atau biaya akibat ketidakpatuhan. Prinsip ini menjadi landasan untuk memahami hubungan antara *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak di Kota Tasikmalaya.

Pertama, *digital payment* yang merupakan suatu layanan *fintech* yang menyediakan fasilitas pembayaran secara online melalui instrumen seperti uang elektronik, dompet *digital*, dan *mobile payment* sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis (Setiyono dkk., 2021:5). Layanan ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB karena mereka tidak perlu datang langsung ke kantor pajak atau melakukan transaksi manual. Kemudahan ini mengurangi hambatan waktu, tenaga, dan risiko kesalahan dalam pembayaran, sehingga cenderung memotivasi masyarakat untuk melaksanakan kewajiban

pajaknya secara tepat waktu.

Hubungan *digital payment* dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dari literatur sebelumnya. Kemudahan dan kepraktisan sistem pembayaran *digital* membuat wajib pajak lebih terdorong untuk patuh, karena proses pembayaran yang lebih efisien dan transparan meminimalkan kendala administratif, Hal ini sejalan dengan penelitian Fausia dkk. (2025), menemukan bahwa *digital payment* melalui *QRIS*, *mobile banking*, dan *e-commerce* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB di Desa Garing, Kabupaten Gowa. Hasil serupa diperkuat oleh Saragih dkk. (2025) di Kecamatan Medan Amplas yang menyatakan bahwa kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan sistem pembayaran *digital* mampu mendorong kepatuhan. Indriyany dkk. (2024) di Kabupaten Serang juga menunjukkan bahwa adopsi sistem pembayaran online meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara umum. Dengan demikian, *digital payment* dipandang sebagai sarana yang mempermudah administrasi dan transaksi, sehingga mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Dalam penelitian ini, *digital payment* diukur menggunakan lima indikator yang diadaptasi dari Wicaksono (2022:2-8), yaitu kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), pengaruh sosial (*Social Influence*), kepercayaan terhadap sistem (*Trust*), dan niat penggunaan (*Intention to Use*). Kelima indikator ini mencerminkan prinsip TAM, yang menjelaskan bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu teknologi bagi pengguna, semakin besar kemungkinan mereka menggunakannya secara intensif.

Selanjutnya, prinsip SET mendukung kerangka konseptual ini dengan menunjukkan bahwa *reward* berupa kemudahan, manfaat, dan kepercayaan mendorong wajib pajak untuk patuh, sehingga *digital payment* berperan sebagai faktor yang memfasilitasi peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Selanjutnya *cooperative compliance* yang diadaptasi dari sebuah pendekatan kolaboratif dalam kepatuhan pajak merupakan konsep dan prinsip kerjasama antara pemerintah dan wajib pajak untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan (Manrejo, 2023:91). Pendekatan ini mendorong wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakan secara tepat waktu dan akurat melalui mekanisme saling percaya dan keterbukaan informasi dengan pihak otoritas pajak. Semakin baik komunikasi dan transparansi antara wajib pajak dan otoritas pajak, semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk patuh.

Meskipun konsep *cooperative compliance* di Indonesia diterapkan pada pajak pusat dan wajib pajak besar, dalam penelitian ini *cooperative compliance* diadaptasi untuk konteks Pajak daerah yaitu PBB di Kota Tasikmalaya, dengan tujuan mendorong kepatuhan wajib pajak secara sukarela yaitu dalam hal komunikasi, konsultasi dan juga pelayanan serta untuk memperkuat pengawasan pajak daerah. Semakin terbuka komunikasi dan semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak melaksanakan kewajiban PBB secara tepat waktu dan akurat. Pendekatan *cooperative compliance* dalam konteks PBB turut dijelaskan melalui hubungan kerja sama yang dibangun atas dasar kepercayaan antara otoritas pajak dan wajib

pajak, sehingga mendorong terbentuknya kepatuhan secara sukarela (Saragih dkk., 2025).

Kerangka ini juga di dukung oleh Penelitian terdahulu mengenai *cooperative compliance* yang menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Safarudin & Safitra (2023), menemukan bahwa komunikasi personal, seperti kunjungan langsung, lebih diterima wajib pajak dibanding komunikasi tertulis formal. Temuan Saragih dkk. (2025) di Kecamatan Medan Amplas, yang menemukan bahwa *cooperative compliance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB. Pendekatan kerja sama dan kepercayaan antara otoritas pajak dan wajib pajak mendorong kepatuhan yang lebih bersifat sukarela. Selain itu, penelitian Fadila dkk. (2024), pendampingan profesional melalui konsultan pajak juga berperan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Penelitian Dewani & Setiyawati (2025), menambahkan bahwa kepatuhan koooperatif memiliki dampak positif terhadap kepatuhan perpajakan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepercayaan wajib pajak. Dengan demikian, *cooperative compliance* mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Dalam penelitian ini, *cooperative compliance* diukur menggunakan empat indikator yang diadaptasi dari Manrejo (2023:92), yaitu keterbukaan dan transparansi, komunikasi yang efektif, peningkatan kesadaran wajib pajak, dan peningkatan kualitas layanan perpajakan. Keempat indikator ini mencerminkan prinsip SET, di mana *reward* berupa hubungan yang adil, terbuka, dan saling menguntungkan mendorong wajib pajak untuk patuh. Dengan demikian,

cooperative compliance dipandang sebagai faktor yang memfasilitasi peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Variabel terakhir yaitu sanksi pajak yang merupakan instrumen untuk memastikan kewajiban perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2019:72). Sanksi ini bertujuan memberikan efek jera bagi wajib pajak agar melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu dan akurat. Semakin jelas dan tegas penerapan sanksi, semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk patuh, karena mereka mengetahui konsekuensi yang akan diterima jika tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi pajak tidak hanya berupa denda finansial, tetapi juga dapat berupa konsekuensi administratif atau hukum lainnya yang mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban dengan benar. Dengan demikian, sanksi pajak berperan sebagai alat pengendali perilaku yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB.

Penelitian terdahulu juga menudukung pandangan ini yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kirom & Dhanirizka (2025) menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak yang tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kabupaten Bojonegoro. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mumu dkk. (2020) di Minahasa yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif karena berfungsi sebagai alat pencegah pelanggaran. Sementara itu, Fazhillah dkk. (2024) juga menemukan bahwa penerapan sanksi pajak di Kabupaten Serdang Bedagai berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam pembayaran PBB. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang tegas

mampu mendorong kedisiplinan Wajib Pajak dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

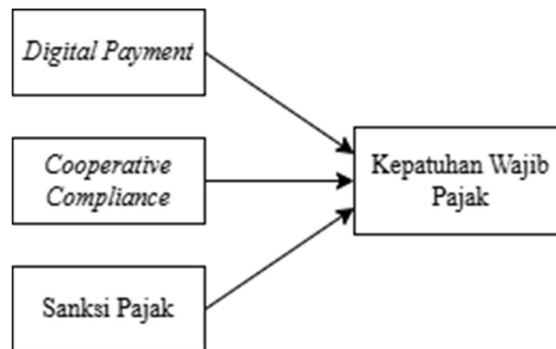
Dalam penelitian ini, sanksi pajak diukur menggunakan empat indikator yang diadaptasi dari Kristianus Silaban & Kesuma (2025), yaitu keterlambatan pembayaran harus dikenai sanksi, sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan, pengenaan sanksi sesuai peraturan undang-undang, dan sanksi memberikan efek jera. Keempat indikator ini mencerminkan prinsip SET, di mana perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh keseimbangan antara *reward* dan *cost*. Ketika biaya ketidakpatuhan dianggap lebih besar dibandingkan manfaatnya, wajib pajak cenderung memilih untuk patuh. Dengan demikian, sanksi pajak dipandang sebagai faktor yang memfasilitasi peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan teori, temuan penelitian terdahulu, dan indikator yang digunakan, *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak secara konseptual memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Tasikmalaya. *Digital payment* mempermudah dan mempercepat proses pembayaran, *cooperative compliance* memperkuat hubungan yang transparan dan harmonis antara wajib pajak dan otoritas pajak, serta sanksi pajak berperan sebagai pengendali perilaku untuk mendorong kedisiplinan. Ketiga faktor ini secara bersama-sama menjadi pendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB.

Ketiga faktor tersebut sejalan dengan prinsip *Social Exchange Theory* (SET), yang menekankan bahwa keputusan wajib pajak untuk patuh dipengaruhi oleh pertimbangan antara manfaat (*reward*) yang diperoleh dan risiko atau biaya

(cost) akibat ketidakpatuhan. Dengan demikian, *digital payment*, *cooperative compliance*, dan sanksi pajak dipandang sebagai variabel penting yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengajukan judul penelitian: “Pengaruh *Digital Payment*, *Cooperative Compliance*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tasikmalaya”. Dari sini, dapat disusun bagan kerangka pemikiran penelitian pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1
Kerangka pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, dan kerangka pemikiran yang telah dibuat, dibuat hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam penelitian ini. Hipotesis yang dimaksud sebagai berikut:

1. Diduga *Digital Payment* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tasikmalaya.
2. Diduga *Cooperative compliance* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tasikmalaya.
3. Diduga Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tasikmalaya.