

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Pada umumnya teori atribusi menerapkan bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian sehingga berdampak pada pemikiran dan perilaku mereka. Setiap individu akan berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu dan memberikan penyebab bagi perilaku.

(Robbins dan Judge 2008) menjelaskan bahwa teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Perilaku yang disebabkan oleh eksternal adalah apa yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk melakukannya.

Pada penelitian ini, teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari wajib pajak.

2.1.2 Teori *Technology Acceptance Model*

Menurut (Aryati dan Lidwina 2017) menyatakan bahwa teori ini merupakan salah satu teori yang merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu

untuk menggunakan sistem informasi disebut metode penerimaan teknologi informasi. Tujuan studi menggunakan TAM sebagai dasar teorinya untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer sekaligus untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir sebuah teknologi.

Menurut (Ahmad dan Bambang 2013) menyatakan bahwa TAM merupakan salah satu teori mengenai penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi. Pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna memiliki pengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan untuk menggunakan teknologi.

Menurut (Jogiyanto 2007) menyatakan bahwa teori TAM memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

1. TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak mempunyai minat (*intention*) untuk menggunakannya.
2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.

3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
4. TAM merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana namun valid.

Hubungan teori TAM dengan judul peneliti adalah teori TAM memiliki kaitan dengan bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *e-filing*) dengan tingkat kepatuhan perpajakan Wajib Pajak. Peneliti ingin mengetahui bagaimana penjelasan implementasi teori ini dengan penerimaan individual (Wajib Pajak) terhadap perkembangan model sistem administrasi perpajakan yang telah dibuat oleh pemerintah seperti *e-Filing*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Nova*, dsb.

2.1.3 Kepatuhan Pajak

(Akib, Ika, dan Asnia 2016) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. (Rahayu 2017) mengatakan bahwa ada 2 macam kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Menurut Peraturan

Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 kategori Wajib Pajak yang patuh adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.4 Wajib Pajak

Mengacu pada Pasal 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga UU No 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari wajib pajak efektif dan wajib pajak non efektif. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang masih aktif dalam memenuhi

kewajiban menyampaikan SPT masa dan atau tahunan pada tiap masa pajak (Mutia, 2014).

Menurut Putri (2017) Wajib pajak yang taat terhadap peraturan pemerintah adalah Wajib Pajak yang tepat dalam membayar pajak serta mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetorkan pajak menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

7. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan.
8. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
9. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan kelancaran pemeriksaan, dan/atau
10. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui; kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Dalam hal ini berarti pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui; kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berdasarkan undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu 2017). Pengetahuan perpajakan juga bisa dikatakan sebagai pemahaman atas hukum dan kewajiban perpajakan yang memungkinkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban hukumnya, misalnya seperti

menghitung PPh terutang dan melaporkan SPT PPh dengan benar Kotawa (2015).

Terdapat indikator wajib pajak mengetahui peraturan perihal pajak yaitu (Nurlis & Widayanti, 2010):

1. Pendaftaran NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk mengurus administrasi pajak.
2. Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban mengenai pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan mengenai sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan. Semakin tahu dan paham terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula sanksi yang diterima apabila melalaikan pajak.
4. Pengetahuan mengenai PTKP, PKP, serta tarif pajak. Dengan tahu dan paham akan tarif pajak yang berlaku maka akan mendorong wajib pajak untuk menghitung pajak terutang sendiri secara benar.
5. Pengetahuan dan pemahaman peraturan tentang pajak melalui *training* yang diikuti dan sosialisasi dari KPP.

Dari penjelasan diatas, pengetahuan akan pajak dapat dikatakan sebagai dasar untuk mendorong adanya kepatuhan wajib pajak, karena apabila wajib pajak semakin mengetahui aturan pajak maka wajib

pajak juga mengetahui sanksi yang diterima bila melalaikan kewajiban dalam melaporkan SPT dan membayar pajaknya.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Sari dan Fidiana 2017).

Dalam pengukuran kepuasan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL) meliputi lima jenis, yakni:

1. Keandalan (*Reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Empathy*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

2.1.7 *E-Filing*

E-filing terdiri dari dua kata, yaitu: *electronic* dan *filing*. *Electronic* berarti penggunaan komputerisasi dan *filing* berarti pengisian formulir. Maka *e-filing* merupakan sistem terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan (Nugroho dan Christoper 2017). *E-filing* juga bisa dikatakan sebuah sistem pelaporan pajak secara elektronik dimana sistem ini melalui aplikasi *software* atau menggunakan aplikasi *online* yang keduanya memerlukan koneksi internet. Sistem *e-filing*

menyediakan beberapa petunjuk untuk pembayar pajak dalam melaporkan SPT nya Sholeh (2015). Menurut Direktorat Jenderal Pajak bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Untuk penyampaian laporan SPT, *e-filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *Loader e-SPT*. Melalui *Loader e-SPT* ini, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). SPT yang disampaikan melalui *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771
 2. SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Formulir 1770 dan formulir 1770S
 3. SPT Masa PPh Pasal 21/26
 4. SPT Masa PPh Pasal 4(2)
- SPT Masa PPN dan PPnBM

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu oleh (Susmita & Supadmi, 2016) dengan variabel independen pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan variabel biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh (Syafiiyah, 2017) dengan variabel independen pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kabupaten Purworejo memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin meningkat kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada penelitian Nurulita Rahayu (2017) tentang Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Bantul memperoleh hasil Pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ketegasan sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan *tax amnesty* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian Widya K Sarunan (2015) tentang Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado memperoleh hasil Modernisasi sistem administrasi perpajakan

memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Rifa Nurafifah Syahbaniah, Eva Marsusanti, dan Elga Wati (2017) meneliti tentang Kajian Efektifitas *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pajak Pratama Cianjur memperoleh hasil Penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Samarinda dengan menggunakan beberapa variabel bebas seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak yang dilakukan oleh Januar Dio Brata (2017) yang hasilnya adalah kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi patuhnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak ke negara, salah satunya adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan ini merupakan informasi-informasi yang dimiliki/didapat oleh Wajib Pajak sehingga mereka dapat mengerti dan memahami

informasi tentang pajak. Wajib Pajak yang kurang mengerti dan memahami akan pajak cenderung tidak taat dan melakukan kecurangan-kecurangan dalam pajak. Sebaliknya jika Wajib Pajak mengerti dan memahami akan pajak maka mereka akan patuh dan mau secara aktif berkontribusi dalam pelaksanaan perpajakan.

Pada teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Saat semakin banyak pengetahuan seseorang mengenai perpajakan, maka semakin banyak potensi ketaatan dalam melaksanakan perpajakan.

(Rahayu 2017), (Saad 2014), (Sari dan Findiana 2017), dan Kotawa (2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh Wajib Pajak karena jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja ataupun tidak sengaja (Saad 2014). Kotawa (2015) menyatakan bahwa melakukan sosialisasi peraturan perpajakan baik itu melalui penyuluhan, seruan moral, maupun penyediaan situs untuk mengakses peraturan perpajakan merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak sehingga perilaku patuh akan tumbuh dalam diri Wajib Pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan

sehingga terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu 2017). Wajib Pajak yang telah mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka Wajib Pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari dan Findiana 2017).

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus dapat memenuhi kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain yang berkaitan dengan pajak. Tentunya pelayanan yang diberikan ini mencakup kemampuan dan sikap fiskus kepada Wajib Pajak.

Pada teori atribusi menjelaskan bahwa teori ini merupakan salah satu proses pembentukan kesan bagaimana seseorang dapat menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Pada teori ini individu mencoba memahami sebab-sebab apa yang terjadi dari berbagai peristiwa yang dihadapinya sehingga individu tersebut dapat menarik kesimpulan atas peristiwa itu. Hal ini ada kaitannya dengan kualitas pelayanan fiskus. Ketika pelayanan yang diberikan fiskus oleh wajib pajak memberikan kesan yang baik dan memuaskan dalam memberikan sebuah informasi, maka wajib pajak sebagai individu akan taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakan. Hal ini disebabkan karena adanya kesan yang baik dan

memuaskan dari pihak wajib pajak yang dilihat dari pengamatan perilaku lawan bicara dengan dirinya. Kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak dapat dilihat dari bagaimana fiskus dapat memenuhi kebutuhan informasi ataupun kebutuhan lain yang berkaitan dengan pajak.

Pada penelitian (Akib, Ika, dan Asnia 2017), (Sari dan Findiana 2017) dan (Susmita dan Ni 2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Fiskus yang memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan inilah yang diukur untuk melihat bagaimana fiskus dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik bagi Wajib Pajak (Sari dan Findiana 2017). Pegawai yang kurang mumpuni dalam pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian Wajib Pajak dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assesment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak (Susmita dan Ni 2016). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin meningkat (Akib, Ika, dan Asnia 2016).

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.3.3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing diterapkan untuk semakin mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Semakin dipermudah akses, cara melaporkan, dan dapat dilakukan dimana saja Wajib Pajak berada maka diharapkan dapat meningkatkan perilaku patuh Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Pada teori TAM menjelaskan tentang faktor- faktor apa saja yang menentukan penerimaan yang dilakukan oleh individu dalam penggunaan sebuah sistem informasi sehingga dapat menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan dalam menggunakan teknologi. Hal ini sangat berkaitan dengan penerapan sistem *e-filing* dalam penelitian. Ketika wajib pajak merasa mudah dan sederhana dalam penggunaan sistem *e-filing*, maka secara langsung minat seseorang untuk melaporkan SPT nya dengan tepat waktu akan meningkat sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga meningkat. *E-filing* diterapkan untuk semakin mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak. Semakin dipermudah akses, cara melaporkan, dan dapat dilakukan dimana saja wajib pajak berada maka diharapkan dapat meningkatkan perilaku patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pada penelitian (Nugroho dan Christoper 2017), Sholeh (2015), (Syahbaniah, Eva, dan Elga 2017) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sholeh (2015) menyatakan bahwa *e-filing* yang baik untuk diterapkan adalah saat memiliki kualitas informasi dan kualitas sistem yang bisa menyediakan informasi yang

lengkap, akurat, disajikan secara tepat dan penggunaan sistemnya mudah, cepat diakses, dapat dipercaya, fleksibel, dan dapat melindungi pengguna data Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Keefektifan dalam penerapan *e-filing* juga dilihat dari kerjasama kantor pajak dalam memberikan sosialisasi serta arahan bagi Wajib Pajak sehingga penerapan ini bisa dilaksanakan secara optimal (Syahbaniah, Eva, dan Elga 2017). Bentuk penerapan *e-filing* melalui program-program yang dijalankan yang mana program seperti sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dapat berupa tatap muka dengan Wajib Pajak dan sosialisasi secara tidak langsung berupa mengampanyekan *e-filing* melalui media cetak. Apabila dilaksanakan secara optimal maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat melalui penerapan *e-filing* (Nugroho dan Christoper 2017).

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H3 : Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.4. Gambar Kerangka Konseptual

