

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Landasan teori ini berisikan pengertian dan konsep mengenai kepatuhan wajib pajak, dan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*. Adapun *grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Task Technology Fit (TTF)*.

##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis atau memprediksi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi oleh pengguna. Menurut Fred Davis pencetus dari teori tersebut, *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan pemanfaatan komputer oleh individu yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna (*perceived easy of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dimaksud adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan pada persepsi kemudahan pengguna kemudahan (*perceived easy of use*) adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya (Davis, 1989).

Dengan adanya modernisasi administrasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Perpajakan pada sistem pelayanannya yaitu *e-registration*, *e-filling*, dan *e-billing*, sehingga diharapkan teknologi informasi tersebut dapat memberikan manfaat dan kemudahan Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan perpajakannya.

### **2.1.2 *Task Technology Fit (TTF)***

Teori *Task Technology Fit (TTF)* ini dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Menurutnya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi yang artinya kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas-tugasnya

Dalam hal ini pengaruh *Task Technology Fit (TTF)* terhadap pemanfaatan atau penggunaan sistem ditunjukkan dengan pemanfaatan sistem administrasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena kemudahan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan perpajakannya seperti mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung besarnya tagihan pajaknya sendiri, membayarkan pajak terutang, dan melaporkan pajak yang sudah dibayar dengan efektif dan efisien.

### **2.1.3 *Self Assessment System***

*Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang dianut oleh Indonesia, menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018) *self assessment system* merupakan sistem yang memberikan tanggung jawab, wewenang, dan

kepercayaan kepada Wajib Pajak guna menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Prof. Dr. Mardiasmo, Mba, Ak dalam Agus Suharsono (2015:5) *Self Assesment* merupakan sistem yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, dengan ciri-ciri: Wewenang menentukan besarnya pajak ada pada Wajib Pajak, Wajib Pajak bersifat aktif mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus tidak ikut campur tangan hanya mengawasi.

Menurut Suharsono (2015:7) Rangkaian kegiatan *self assessment* tersebut meliputi:

- a. Mendaftar untuk mendapatkan NPWP/Melaporkan untuk dikukuhkan sebagai PKP,
- b. Menghitung,
- c. Memperhitungkan/mengkreditkan,
- d. Memungut/memotong,
- e. Membayar/menyetor/melunasi,
- f. Menyampaikan,
- g. Menghapus/mencabut.

Dari ketujuh rangkaian tersebut disingkat menjadi (6M+1) dikarenakan menghapus/mencabut NPWP hanya dilakukan oleh WPOP yang sudah meninggal dunia, sehingga tidak dilakukan secara *self assessment*.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan seperti *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing* diharapkan masyarakat dapat melakukan kegiatan perpajakannya sendiri tanpa perlu bantuan fiskus atau datang ke KPP, karena dengan adanya sistem tersebut Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri, menghitung sendiri pajak terutanganya, membayar pajak, melaporkan pajaknya dan melakukan rangkaian kegiatan perpajakan lainnya seperti yang disebutkan oleh Suharsono (2015:7) melalui sistem tersebut di manapun dan kapanpun selama terhubung dengan koneksi internet.

#### **2.1.4 Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Dalam penelitian Ryad dan Nurfauziah (2017) menjelaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang saat ini dalam menjalankan kegiatan sarana dan prasarana perpajakan. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan tersebut, adapun tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan yang ingin dicapai oleh Direktorat Jendral Pajak adalah meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, dan meningkatkan produktivitas serta integritas aparat atau pegawai pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2007).

## **2.1.5 Macam-Macam Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Moderenisasi administrasi perpajakan ini menggunakan kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang awalnya berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dengan menggunakan *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai pelayanan berbasis *e-system* beberapa di antaranya seperti *e-registration*, *e-filling*, dan *e-billing* (Rahayu dan Lingga, 2009).

### **2.1.5.1 E-registration**

*E-registration* adalah suatu sistem pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui internet yang terhubung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2013).

Dengan adanya *E-registration* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, mengupdate, dan menghapus informasi pribadi Wajib Pajak. Selain itu dengan *e-registration* juga dapat meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, karena pada saat ini sebagian besar aktivitas dapat diselesaikan dengan genggaman melalui internet. Hal tersebut membuat masyarakat enggan untuk mengantri dan mengikuti prosedur pada Kantor Pelayanan Pajak, sehingga lebih memilih untuk

menggunakan jaringan internet. Dengan diterapkannya *e-registration* ini, diharapkan dapat menarik Wajib Pajak yang hendak mendaftarkan diri, namun enggan untuk datang ke kantor pajak, karena Wajib Pajak dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja sehingga lebih menghemat waktu dan biaya.

Menurut Direktorat Jendral Pajak (2013) layanan yang disediakan melalui *e-registration* meliputi:

- 1) Pendaftaran Wajib Pajak baru
- 2) Pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- 3) Perubahan data Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pajak
- 4) Penghapusan Wajib Pajak
- 5) Pencabutan sebagai Pengusaha Kena Pajak

Ada beberapa tahapan dalam menggunakan *e-registration*, berikut adalah tahapan yang harus dilakukan untuk mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), yang pertama adalah dengan membuka situs Direktorat Jendral Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id>. Setelah masuk ke laman tersebut pilihlah menu sistem *e-registration*. Kemudian Wajib Pajak akan diminta untuk membuat akun pengguna baru pada sistem *e-registration* dan *login* ke sistem *e-registration* dengan mengisi username dan password yang telah dibuat. Selanjutnya pilihlah jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan atau Bendaharawan). Kemudian Wajib Pajak akan diarahkan ke laman yang berisikan formulir permohonan, dan diminta untuk mengisi formulir tersebut dengan benar

dan lengkap, kemudian klik tombol “daftar” jika telah selesai di isi. Kemudian Wajib Pajak dapat mencetak formulir dan Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS). Kemudian Wajib Pajak dapat mengirim formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui pos/jasa pengiriman. Wajib Pajak akan menerima SKT (Surat Keterangan Terdaftar) dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi.

#### **2.1.5.2 E-filling**

Menurut Direktorat Jendral Pajak (2016) *E-filling* atau Penyampaian Surat Pemberitahuan Online adalah salah satu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dapat dilakukan secara real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau website penyalur SPT elektronik. Website penyalur SPT elektronik yang dimaksud adalah website yang sudah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai pihak penyalur SPT elektronik, diantaranya adalah [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com) dan [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id). Dengan *e-filling* Wajib Pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPTnya, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama masih terhubung dengan jaringan internet, maka Wajib Pajak dapat mengaksesnya.

Salah satu kelebihan *e-filling* adalah dapat menghemat waktu dan biaya, karena tidak semua orang khususnya dikota-kota besar memiliki banyak waktu luang untuk melaporkan SPT. Orang-orang dengan mobilitas tinggi sangat terbantu dengan

adanya *e-filling*, karena mereka tidak perlu mengantri dan menunggu lama di kantor Direktorat Jendral Pajak. Selain itu *e-filling* juga dapat menghemat biaya karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak, sehingga tidak memerlukan biaya transportasi untuk melaporkan SPTnya. *E-filling* ini juga ramah lingkungan karena tidak membutuhkan kertas untuk pengisian SPT, sehingga lebih hemat dalam biaya operasionalnya.

Wajib Pajak yang hendak menggunakan *e-filling* dalam pelaporan SPTnya dan belum memiliki EFIN, diwajibkan untuk melakukan aktivasi EFIN terlebih dahulu. EFIN merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang digunakan untuk transaksi elektronik dalam membayar pajak. Setelah memiliki EFIN maka Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jendral Pajak dan mengikuti langkah-langkah selanjutnya. Berikut adalah langkah-langkah dalam menggunakan *e-filling*:

- 1) Mengajukan permohonan aktivasi EFIN melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- 2) Setelah memperoleh nomor EFIN, selanjutnya dapat mendaftarkan diri pada Layanan Online Pajak pada website DJP Online atau website Penyedia Layanan SPT Elektronik.
- 3) Setelah memiliki akun di DJP Online/Akun Penyedia Layanan SPT Elektronik, kemudian Wajib Pajak sudah dapat menyampaikan SPT melalui menu *e-filling* (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

### 2.1.5.3 *E-billing*

*E-billing* adalah salah satu layanan yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai sarana yang digunakan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran secara elektronik menggunakan Kode *Billing*, sehingga diharapkan Wajib Pajak lebih mudah dalam membayar pajaknya.

Bagi sebagian orang waktu adalah hal yang penting dengan banyaknya aktivitas-aktivitas yang dimilikinya, ditambah lagi jarak yang harus mereka tempuh antara rumah dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) membuatnya semakin harus meluangkan waktunya secara lebih, karena pada era modern saat ini banyak orang yang memilih cara praktis yang lebih mudah dibandingkan harus mengorbankan tenaga, waktu, dan biaya.

Beberapa faktor tersebut membuat banyak dari mereka yang menjadikan alasan untuk terlambat dalam menyetorkan pajaknya, sehingga dengan adanya *e-billing* ini diharapkan Wajib Pajak dapat menyetorkan pajaknya tepat waktu, karena pembayaran dapat dilakukan melalui kantor pos, internet/mobile banking, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), atau teller bank, sehingga lebih fleksibel. Terlebih dengan menggunakan internet/mobile banking Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya kapanpun tanpa terikat oleh jam kerja.

Untuk melakukan pembayaran melalui *e-billing* ini sebelumnya Wajib Pajak di haruskan untuk membuat Kode *Billing* terlebih dahulu. Kode *Billing* merupakan kode angka dengan 15 digit yang diterbitkan melalui sistem *Billing* yang berisikan informasi pembayaran pajak terutang. Kode *Billing* dapat dibuat melalui internet

banking, sms ID *Billing*, dan laman yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, seperti SSE (Surat Setoran Elektronik), dan *Billing* DJP (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

### 2.1.6 Perpajakan

Pajak adalah pungutan atau iuran dari rakyat yang diberikan kepada Negara yang jumlahnya diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tidak mendapat timbal balik secara langsung dari pemerintah, namun akan dikembalikan berupa pelayanan umum dan pembangunan infrastruktur lainnya yang akan di nikmati oleh seluruh rakyat.

Ada bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, yang dikemukakan oleh beberapa ahli dan pada dasarnya maksud dan tujuan dari pajak itu sama. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sedangkan definisi pajak menurut S. I. Djajadinigrat dalam Resmi (2016:1)

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, keejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa tibal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018)

“Pajak adalah peralihan uang atau harta dari sektor swasta atau individu ke sektor masyarakat atau pemerintah tanpa ada imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk.”

Dari beberapa pengertian atau definisi di atas, terdapat beberapa ciri-ciri yang menurut Resmi (2016:2) melekat pada definisi pajak, yaitu:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan sesuai dengan aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pelaksanaannya pajak tidak dapat ditunjukkan dengan adanya kontrapestasi individual oleh pemerintah, maksudnya adalah pajak yang dibayarkan tidak dapat dinikmati secara langsung, namun berupa pelayanan pemerintah secara umum dan dapat dinikmati oleh semua masyarakat Indonesia baik yang membayar pajak maupun yang tidak membayar pajak.
- 3) Pajak dipungut oleh Negara, sehingga baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan memungutnya.
- 4) Apabila dalam pemasukannya terdapat surplus, maka akan digunakan untuk membiayai *public investment*, karena pajak di peruntukkan bagi pengeluaran – pengeluaran pemerintah.

#### **2.1.6.1 Fungsi Pajak**

Pajak memiliki beberapa fungsi yang dapat membantu pembangunan dan kemajuan suatu Negara. Menurut Resmi (2016:3) fungsi pajak terbagi menjadi dua, yaitu:

### 1) Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pada fungsi ini pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah, pengeluaran tersebut juga meliputi pembangunan infrastruktur, dan semua pembiayaan lain yang bersifat rutin. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara, upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui pemungutan berbagai macam pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

### 2) Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak sebagai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, kebijakan tersebut diantaranya adalah tarif pajak ekspor sebesar 0%. Hal tersebut dimaksudkan sebagai bentuk dukungan pemerintah kepada pengusaha lokal untuk mengespor hasil produksinya agar lebih dikenal luas dipasar dunia, sehingga dapat memperbesar devisa negara. Kebijakan lainnya seperti pemberlakuan *tax holiday* yang diterapkan pemerintah ini dimaksudkan untuk menarik investor asing untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Adapun kebijakan tertentu yang diterapkan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan, diantaranya adalah penerapan pajak penghasilan yang dikenakan atas penyerahan barang hasil industri

tertentu, seperti industri semen, kertas, baja dan lainnya. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk menekan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi yang dapat membahayakan kesehatan.

Sedangkan menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2018) beberapa fungsi pajak diantaranya adalah:

1) Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak memiliki fungsi sebagai budgetair yang artinya, pajak sebagai sumber dana atau penerimaan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran pemerintah. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pajak merupakan salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang persentasenya cukup besar.

2) Fungsi Mengatur (Regulator)

Fungsi pajak sebagai regulator yang dimaksud adalah pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan beberapa kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, sehingga dengan adanya kebijaksanaan pajak yang berlaku, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi seperti ekspor, impor, penggunaan barang mewah, dan investasi dari investor asing.

3) Fungsi Redistribusi

Fungsi redistribusi ini maksudnya adalah pemerataan dan keadilan bagi masyarakat. Dapat dilihat dari lapisan tarif pajak yang lebih tinggi

untuk pengenaan tarif pajak pada penghasilan Wajib Pajak yang lebih tinggi.

#### 4) Fungsi Demokrasi

Fungsi demokrasi ini merupakan wujud dari gotong royong, dimana pembangunan suatu negara tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak adanya pajak yang masuk, dan dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang membayar pajak.

#### **2.1.7 Kepatuhan**

Kepatuhan dapat diidentifikasi dari kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya sesuai dengan jumlah yang seharusnya, dan ketepatan waktu dalam penyampaian nya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 pasal 3 ayat 1 yang menyatakan bahwa:

- a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu;
- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;

- c. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
- d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.

Sedangkan menurut Undang-Undang KUP dalam penelitian Saruna, Widya K (2015) indikator kepatuhan Wajib Pajak meliputi aspek ketepatan waktu pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), aspek pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tagihan pajak (STP/SKP) dibayar sebelum jatuh tempo.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya pemaksaan, dan diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau acaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi. (Ryad dan Nurfauziah, 2017).

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi sehingga sanksi pajak di maksudkan sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku. Sanksi-sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi di antaranya dapat

berupa bunga, denda dan kenaikan jumlah tagihan pajaknya. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Sehingga dengan di berlakukannya sanksi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya. (Siamena, Sabijono dan Warongan, 2017)

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi administrasi perpajakan disuatu Negara, pelayanan kepada Wajib Pajak, penegak hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Rachmani, 2015). Sehingga dengan adanya reformasi perpajakan yang menyebabkan sistem administrasi perpajakan di Indonesia mulai berkembang ke jaman yang lebih modern diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak maupun fiskus dalam melakukan kegiatan perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

### **2.1.8 Wajib Pajak**

Pengertian atau definisi Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

“Wajib Pajak adalah 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 di maksudkan di sini adalah pengusaha, sehingga definisi pengusaha menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan

Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

“Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.”

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengusaha adalah seseorang yang melakukan suatu kegiatan yang diselenggarakan dengan peralatan atau dengan cara teratur untuk mendapatkan suatu keuntungan.

Pengusaha yang di maksudkan adalah pengusaha untuk skala kecil yaitu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Menurut Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil,

“Usaha Kecil adalah kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan memenuhi kriteria kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan serta kepemilikan sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini”

Kriteria yang disampaikan pada Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 pasal 5 tersebut adalah

- a. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha;
- b. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 1. 000.000.000
- c. Milik Warga Negara Indonesia;

- d. Berdiri sendiri, bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha Menengah atau Usaha Besar;
- e. Berbenruk usaha orang perseorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha yang berbadan hukum, termasuk koperasi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa hasil dari penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak yang disajikan dalam Tabel 2.1.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Azizah (2014)	60 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Malang	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i></li> <li>• <i>E-SPT</i></li> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-NPWP</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-SPT</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> <li>• <i>E-registration, e-filling</i> dan <i>e-NPWP</i> tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
2.	Nurhidayah (2015)	103 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Klaten	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>

**Tabel 2.1 Lanjutan**

No	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
3.	Putri, Harimurti dan Suharno (2017)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta	<p><b>Dependen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <p><b>Independen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• Kesadaran Wajib Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i> dan kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
4.	Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)	36 BMT di Kabupaten Kudus	<p><b>Dependen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <p><b>Independen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• <i>E-faktur</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i>, <i>e-billing</i> dan <i>e-faktur</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
5.	Kania, Gede, dan Wahyuni (2017)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja	<p><b>Dependen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <p><b>Independen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i></li> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• <i>E-SPT</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i>, <i>e-filling</i>, <i>e-billing</i> dan <i>e-SPT</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>

**Tabel 2.1 Lanjutan**

No	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
6.	Saung (2017)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i> dan <i>e-billing</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>
7.	Sulistyorini, Nurlela, dan Chomsatu (2017)	66 Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• <i>E-SPT</i></li> <li>• <i>E-filling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration, e-billing, e-SPT</i> dan <i>e-filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
8.	Yulitasari dan Suprasto (2017)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung Jawab Moral</li> <li>• Sanksi</li> <li>• <i>E-filling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggung Jawab Moral, sanksi dan <i>e-filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
9.	Oktaviani, Sunart dan Lita (2018)	80 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Semarang 1 dan Semarang 2	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• Pemahaman Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i> dan pemahaman internet memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
10.	Putri (2018)	130 Wajib Pajak Pegawai Negeri yang terdaftar di KPP Pratama Bima	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• <i>E-tax</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> <li>• <i>E-billing</i> dan <i>e-tax</i> tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
11.	Rahmadani (2018)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama se-Daerah Istimewa Yogyakarta	<b>Dependen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <b>Independen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-SPT</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-billing</i>, <i>e-filling</i> dan <i>e-SPT</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> <li>• <i>E-registration</i> tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>

**Tabel 2.1 Lanjutan**

No	Peneliti	Objek Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
12.	Hasan, Afifiudin dan Junaidi (2018)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Utara	<p><b>Dependen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <p><b>Independen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i></li> <li>• <i>E-filling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-registration</i> dan <i>e-filling</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>
13.	Putra dan Prena (2019)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur	<p><b>Dependen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan Wajib Pajak</li> </ul> <p><b>Independen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i></li> <li>• <i>E-billing</i></li> <li>• Pemahaman perpajakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-filling</i>, <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</li> </ul>

Dari beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hasil penelitian tersebut memiliki variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan Wajib Pajak, namun beberapa penelitian memiliki hasil negatif atau tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, seperti pada penelitian Azizah (2014) yang hasilnya menunjukkan bahwa *e-registration*, *e-filling* dan *e-NPWP* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dikarenakan masih banyaknya Wajib Pajak yang belum paham mengenai penggunaan *e-registration* dan *e-filling* sedangkan untuk *e-*

NPWP masih banyak Wajib Pajak yang belum mengenal sistem tersebut, sehingga masih jarang yang menggunakannya.

Penelitian Rahmadani (2018) pada variabel *e-registration* juga tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan pengguna *e-registration* yang merasa kurang terbantu dan dirasa susah bagi pemula.

Begitu pula dengan penelitian Putri (2018) mengenai pengaruh *e-filing*, *e-billing*, dan *e-tax* yang tidak semuanya memiliki pengaruh yang signifikan atau positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut hasil pengujian pada variabel *e-billing* dan *e-tax* tidak memiliki pengaruh yang signifikan atau positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena adanya pengaruh penggunaan teknologi informasi dan internet oleh Wajib Pajak yang masih rendah sehingga sulit bagi mereka untuk menggunakan *e-billing*, dan menyebabkan banyaknya Wajib Pajak yang terlambat dalam membayarkan pajak terutang dan penyampaian SPTnya.

## **2.3 Hipotesis Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kania, Gede dan Wahyuni (2017) sistem *e-registration* ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang digunakan oleh Wajib Pajak sebagai sarana untuk mendaftarkan diri secara online dan sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak, sehingga sistem ini dapat membantu Wajib Pajak dan petugas pajak dalam menyelesaikan tugasnya menjadi lebih mudah dan cepat.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dikaitkan dengan variabel *e-registration*. Sesuai dengan konsep teori tersebut yang mengacu pada kemanfaatan dan kemudahan pengguna, dimana Wajib Pajak dapat mendaftarkan dirinya tanpa harus datang ke KPP, dengan melalui *e-registration* dapat menghemat waktu, selain itu *e-registration* juga sudah dirancang agar sistem tersebut mudah digunakan oleh Wajib Pajak, sehingga memudahkan Wajib Pajak

Begitu pula dengan teori *Task Technology Fit* (TTF), dalam teori ini penggunaan sistem informasi bertujuan untuk mempermudah penyelesaian tugas dan meningkatkan kinerja seseorang, sehingga hal tersebut sejalan dengan tujuan digunakannya *e-registration* yang dapat membantu Wajib Pajak dalam mendaftarkan dirinya begitu juga dengan petugas pajak dapat dengan mudah menyelesaikan tugas-tugas mereka untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak, sehingga lebih cepat, efektif dan efisien. Oleh karena itu, variabel *e-registration* ini dapat dikaitkan dengan kedua teori tersebut, yaitu Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task Technology Fit* (TTF).

Hal ini didukung dengan penelitian Kania, Gede dan Wahyuni (2017); Sulistyorini, Nurlela dan Chomsatu (2017); Hasan, Afifudin dan Junaidi (2018) yang menjelaskan bahwa dengan di terapkannya *e-registration* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2014) dan Rahmadani (2018) bahwa *e-registration*

tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang artinya dengan diterapkannya *e-registration* tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1: Penerapan *E-registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### 2.3.2 Pengaruh *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *e-filling* selain untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya melalui elektronik sistem, namun juga bertujuan agar supaya adanya transparansi, dan menghindari dan menghilangkan praktik-praktik kecurangan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) (Nurhidayah , 2017).

Berkaitan dengan konsep teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang melihat dari dua persepsi kemanfaatan dan kemudahan pengguna yang menjadi faktor diterimanya sebuah sistem informasi. Penggunaan *e-filling* ini diharapkan dapat membantu pelaporan SPT Wajib Pajak menjadi lebih mudah dan cepat. Dalam penggunaan *e-filling* juga terbilang cukup mudah, karena terdapat panduan yang ditampilkan oleh sistem mengenai langkah pengisian SPT tersebut, sehingga Wajib Pajak lebih mudah dalam menggunakan *e-filling*.

Teori *Task Technology Fit* (TTF) menjelaskan mengenai kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas, sejalan dengan tujuan penerapan *e-filling* yang dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan

SPTnya sehingga lebih mudah dan cepat tanpa perlu mengantri dan menghabiskan banyak waktu untuk datang ke kantor pajak. Selain itu sistem ini juga memudahkan petugas pajak dalam menyelesaikan tugasnya untuk memproses pelaporan SPT oleh Wajib Pajak, sehingga lebih cepat.

Sejalan dengan penelitian Nurhidayah (2015); Putri, Harimurti dan Suharno (2017); Husnurrosyidah dan Suhadi (2017); Kania, Gede dan Wahyuni (2017); Saung (2017); Sulistyorini, Nurlela dan Chomsatu (2017); Yulitasari dan Suprasto (2017); Oktaviani, Suharto dan Lita (2018); Putri (2018) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Azizah (2014) yang tidak memiliki pengaruh antara penerapan *e-filling* dengan kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya dengan diterapkannya *e-filling* tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2: Penerapan *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.3.3 Pengaruh *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

*E-billing* adalah sistem billing yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mempermudah Wajib Pajak dalam membayar atau menyetorkan pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi (Saung, 2017).

Berkaitan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang melihat pengaruh diterimanya suatu sistem melalui persepsi kemanfaatan dan kemudahan

pengguna. Kemanfaatan yang di maksudkan adalah dari segi penghematan waktu dan keakuratan dalam perhitungan bagi Wajib Pajak yang hendak menyetorkan pajak terutangnya, sehingga dapat lebih efektif dan efisien. Kemudian dari persepsi kemudahan pengguna, sistem ini dibuat dengan tujuan agar memudahkan Wajib Pajak, sehingga dapat dipastikan bahwa penggunaan sistem ini mudah dipahami.

Begitu pula dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) yang konsepnya adalah sistem informasi dapat membantu dalam penyelesaian tugas-tugas suatu individu. Sejalan dengan dibuatnya sistem *e-billing* agar memudahkan Wajib Pajak dan juga petugas pajak, agar Wajib Pajak lebih mudah dalam menyetorkan pajak terutangnya begitu juga dengan petugas pajak agar lebih cepat memproses setoran pajak dari Wajib Pajak secara otomatis.

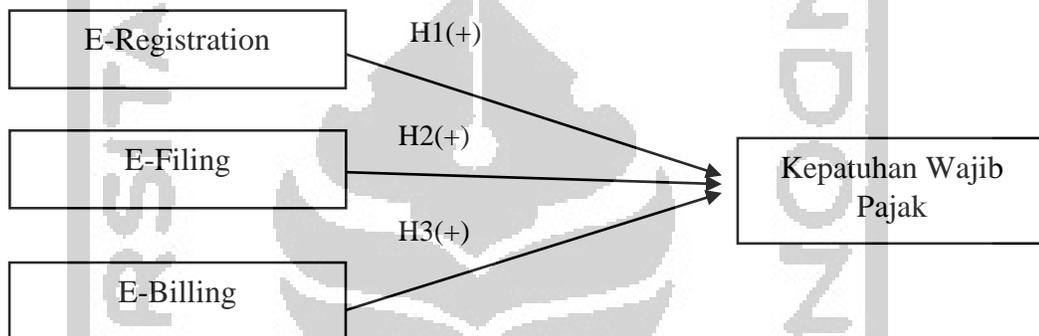
Didukung dengan penelitian Sulistyorini, Nurlela dan Chomsatu (2017); Saung (2017); Kania, Gede dan Wahyuni (2017); Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) yang menunjukkan bahwa variabel *e-billing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan penelitian Putri (2018) yang menunjukkan hasil tidak adanya pengaruh pada penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3: Penerapan *E-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## 2.4 Model Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah mengenai *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, dan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan kajian teori dan pengembangan hipotesis di atas, sehingga dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian ini seperti pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Model Penelitian**