

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior ini dikemukakan oleh Ajzen (1991) yang menerangkan bahwa sikap atau perilaku individu adalah pandangan dasar mengenai rasa setuju terhadap apa yang menjadi stimulus tanggapannya baik itu positif ataupun negatif. Berdasarkan model TPB, ketentuan perpajakan dapat dipatuhi oleh seseorang apabila di dalam dirinya mempunyai *intention* (niat). Dalam teori ini memiliki 3 faktor yang dapat menerangkan perilaku seseorang, yaitu:

1. *Behavioral belief* atau sikap terhadap perilaku

Sikap terhadap perilaku ialah kecenderungan seseorang dalam menanggapi hal-hal yang disenangi ataupun tidak pada suatu objek, orang, institusi atau peristiwa. Pandangan mengenai suatu perilaku dipengaruhi oleh keyakinan sebagai akibat dari perbuatan yang dilakukan. Dalam konteks penelitian ini seseorang akan berkeinginan untuk melakukan pembayaran pajak apabila mereka mempunyai keyakinan positif bahwa dengan membayar pajak merupakan hal yang dapat memberikan keuntungan bagi mereka dan masyarakat, sebaliknya niat seseorang rendah jika mempresepsikan bahwa dengan membayar pajak tidak menguntungkan baginya.

2. *Normatif belief* atau norma subjektif

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) kekuatan sosial menjadi bagian dari norma subjektif. *Normatif belief* merupakan kepercayaan terhadap kesepahaman atau ketidaksepahaman individu dan kelompok yang dapat mempengaruhinya pada suatu perilaku. Dalam konteks penelitian ini jika seseorang bertemu dengan rekan bisnis yang selalu tepat waktu membayar pajak dan kemudian rekan bisnis tersebut

menceritakan kemudahan dalam melaporkan SPT nya maka hal tersebut akan mendorong orang yang mendengar informasi tersebut akan patuh dalam membayar pajak.

3. *Control belief* atau kontrol perilaku persepsi

Kontrol perilaku persepsi merupakan ukuran kepercayaan seseorang dalam melaksanakan suatu perbuatan dengan adanya faktor pendukung yang dirasakan individu (Ajzen, 2005). Misalnya seseorang memiliki sikap yang positif dan dukungan dari orang-orang sekitar dan sedikit hambatan akan membuat orang tersebut memiliki niat yang kuat dibandingkan ketika memiliki sikap positif dan dukungan akan tetapi memiliki banyak hambatan untuk melakukan perilaku tersebut.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) ialah teori yang digunakan untuk memandang bagaimana suatu sistem teknologi bisa mempengaruhi pemakai dari teknologi pada aktivitas sehari-hari mereka (Susmita dan Supadmi, 2016). Dalam penelitian ini, pengguna teknologinya merupakan wajib pajak, sementara itu *e-filing* ialah sistem teknologi yang digunakan. *Technology Acceptance Model* diharapkan bisa menjelaskan bagaimana pemakaian *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi minat orang terhadap pemakaian teknologi, ialah:

1. *Perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) yaitu ketika seseorang percaya dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja saat sedang bekerja.
2. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan), yaitu ketika seseorang merasa dengan menggunakan sistem tersebut mudah digunakan tanpa perlu bersusah payah.
3. *Intention to use* yaitu ketika seseorang cenderung menggunakan suatu teknologi.

2.1.3 Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang berbunyi: 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.

Pajak merupakan iuran atau pungutan wajib yang berupa uang yang dipungut pemerintah sesuai dengan norma-norma hukum yang berlaku di wilayah tersebut, yang tujuannya tidak lain untuk menutup biaya produksi barang atau jasa guna mencapai kesejahteraan masyarakat umum (Soemahamidjaja, 2022). Sedangkan menurut Soemitro dalam Resmi (2019:1), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berlandaskan undang-undang (yang bisa dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung bisa ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan pada beberapa definisi pajak di atas bisa disimpulkan jika pajak merupakan kontribusi wajib, berbentuk uang ataupun barang kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bisa dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan guna menggapai kesejahteraan umum.

2.1.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2019:3), fungsi pajak terdiri dari dua yaitu fungsi *budgetair* (anggaran atau sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur). Berikut penjelasan fungsi pajak:

1. Fungsi *Budgetair* (anggaran atau sumber keuangan negara), yaitu salah satu penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluarannya.
2. Fungsi *Regulerend* (pengatur), yaitu sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta untuk mencapai tujuan tertentu selain bidang keuangan.

2.1.3.3 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7), Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokkan menurut golongan, sifat dan lembaga pemungutnya.

1. Menurut golongannya
 - a. Pajak Langsung, ialah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak serta tidak bisa dibebankan ataupun dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Tidak Langsung, ialah pajak yang pada akhirnya bisa dibebankan ataupun dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut Sifatnya
 - a. Pajak subjektif, pajak yang berpangkal ataupun bersumber pada pada subyeknya, dalam arti memperhatikan kondisi diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Objektif, pajak yang berpangkal pada obyeknya, tanpa memperhatikan kondisi diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM).
3. Menurut Lembaga Pemungutannya
 - a. Pajak Pusat, ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat serta digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN, serta Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Bea Materai.

- b. Pajak Daerah, ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah serta digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak wilayah terdiri atas Pajak Provinsi (contoh: pajak kendaraan bermotor serta pajak bahan bakar kendaraan bermotor) serta Pajak Kabupaten (contoh: pajak hotel, pajak restoran, serta pajak hiburan).

2.1.3.4 Subjek Pajak

Menurut Resmi (2019:71) yang menjadi Subjek Pajak merupakan:

1. Orang Pribadi serta warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.
2. Badan terdiri dari perseran terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN/ BUMD dalam nama serta bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, ataupun organisasi yang lain, lembaga, serta bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.
3. Bentuk Usaha Tetap (BUT).

2.1.3.5 Objek Pajak

Objek pajak menurut Resmi (2019:75) merupakan penghasilan, ialah tiap tambahan keterampilan ekonomis yang diterima ataupun diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia ataupun dari luar Indonesia, yang bisa dipakai untuk konsumsi ataupun untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan. Imbalan bunga seperti yang dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2.1.3.6 Sistem Pemungutan Pajak

Berikut ini merupakan sistem pemungutan pajak yang ada pada buku Perpajakan oleh Mardiasmo (2018:8), Sistem pemungutan pajak terdapat 3 yakni:

- a. *Official Assignment System* ialah system yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk memutuskan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
- b. *Self Assignment System* ialah sitem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk memutuskan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- c. *Withholding System* merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong ataupun memungut Pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.1.4 Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak berdasarkan Undang- Undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (2) yaitu: “Wajib Pajak adalah orang pribadi dan badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, juga pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Sedangkan menurut Waluyo, (2008), wajib pajak merupakan orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayaran pajak, serta pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.1.4.2 Hak-hak Wajib Pajak

Hak- hak wajib Pajak menurut Undang-undang No 28 Tahun 2007 ialah sebagai berikut:

1. Melaporkan beberapa masa pajak didalam satu surat pemberitahuan masa
2. Mengajukan surat keberatan serta banding untuk Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan

metode mengantarkan pemberitahuan secara tertulis ataupun dengan metode lain kepada Direktur Jenderal Pajak.

4. Memperbaiki Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan mengantarkan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak yang belum melaksanakan kegiatan pemeriksaan.
5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6. Mengajukan Surat keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu hal.
7. Mengajukan surat permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas adanya Surat Keputusan Keberatan.
8. Menunjuk seseorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk melaksanakan hak serta memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.4.3 Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi dibagi 2 ialah wajib pajak subjek dalam negara serta wajib pajak subjek luar negara.

1. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak dalam negara wajib pajak orang pribadi yang jadi subjek pajak dalam negara menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) No 36 Tahun 2008 merupakan:
 - a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia
 - b. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan
 - c. Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia serta memiliki niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak luar negara wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak luar negara menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) No 36 Tahun 2008 merupakan:
 - a. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, ataupun orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam

jangka waktu 12 bulan yang melaksanakan usaha ataupun melaksanakan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

- b. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, ataupun orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima ataupun mendapatkan penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha ataupun melaksanakan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.1.5 Pengetahuan Pajak

2.1.5.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan segala suatu yg diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Sehingga, pengetahuan pajak bisa definisikan segala suatu yang diketahui berkenaan dengan tentang pajak. Pengetahuan pajak menurut Putra dan Harjanto (2020) merupakan data pajak yang bisa digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, serta untuk menempuh arah ataupun strategi tertentu sehubungan dengan penerapan hak serta kewajibannya di bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak disini mempunyai makna bahwa dalam meningkatkan kepatuhan negara sendiri wajib mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya demi kesejahteraan negara sendiri tanpa butuh diadakan peringatan, sanksi, investigasi hanya untuk menekan kesadaran wajib pajak.

2.1.5.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Ada beberapa Indikator pengetahuan pajak menurut Rahayu (2017) ialah:

1. Pengetahuan wajib pajak terhadap Registrasi sebagai Wajib Pajak.
2. Pengetahuan wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Sedangkan menurut Sari (2016:93) indikator pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Perundang-undangan perpajakan.
2. Mengetahui ketentuan baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah, keputusan Menteri Keuangan.
3. Mengetahui keputusan atau surat edaran dari Ditjen Pajak.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.6.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran individu ialah bagaimana masyarakat harus mengerti tentang ketentuan perpajakan serta menjalani peraturan yang berlaku serta mempunyai kemauan juga kesungguhan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Pemahaman wajib pajak yakni keinginan baik individu dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak secara sukarela (Astana dan Merkusiwati 2017). Dilihat dari minimnya kesadaran wajib pajak bisa diketahui dari masih banyaknya terget yang belum tercapai dalam menerima pajak. Dapat disimpulkan bahwa apabila masyarakat sadar untuk membayar pajak tepat waktu semakin bertambah, maka pula dapat meningkatkan kesadaran dalam kepatuhan membayar pajak.

2.1.6.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Triyani (2019) yang menjadi indikator setiap wajib pajak ialah:

1. Mengetahui adanya undang-undang yang berlaku dan ketentuan perpajakan.
2. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memahami fungsi dalam pembiayaan negara.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela

2.1.7 Sanksi Pajak

2.1.7.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:62) dalam bukunya Perpajakan, melaporkan jika sanksi perpajakan ialah jaminan jika ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Maupun dengan kata lain sanksi perpajakan ialah alat pencegah (*preventif*) supaya Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang- undang perpajakan dikenal 2 macam sanksi, ialah sanksi administrasi serta sanksi pidana. Sanksi pidana merupakan hukuman kepada orang yang melanggar peraturan, serta sanksi administrasi merupakan hukuman dengan metode membayar administrasi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

2.1.7.2 Indikator Sanksi Pajak

Menurut Adam Smith dalam buku Rahayu (2010:63) indikator dalam mengukur sanksi pajak, ialah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan harus memberikan efek jera.
2. Sanksi yang dikenakan kepada pelanggarnya tidak dapat di negosiasi dan tanpa toleransi (*not arbitrary*)
3. Sanksi yang diberikan mesti jelas dan sepadan.
4. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan dapat di pertanggungjawabkan.

2.1.8 Surat Pemberitahuan (SPT)

2.1.8.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian Surat Pemberitahuan dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (11) merupakan: “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak,

dan/atau harta serta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2.1.8.2 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Peraturan Menteri keuangan Nomor.152/PMK.03/2009 membagi SPT yang berupa formulir kertas (*hardcopy*) serta E-SPT, menjadi 2 ialah:

1. SPT Tahunan

SPT Tahunan yaitu surat pemberitahuan buat suatu tahun pajak. Ini ialah jenis pelaporan pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak badan.

2. SPT Masa

SPT Masa ini merupakan surat pemberitahuan yang digunakan untuk suatu masa pajak. SPT Masa ini digunakan untuk 10 macam jenis pajak yang telah ditetapkan oleh peraturan perpajakan. Terdapat 3 jenis utama dari SPT Masa diantaranya, yakni Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2.1.8.3 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) mempunyai fungsi bersumber pada jenis pajaknya, yakni:

- a. Wajib Pajak untuk Pajak Penghasilan (PPh) Fungsi Surat Pemberitahuan untuk Wajib Pajak Pajak Penghasilan (PPh) Mardiasmo (2018:35) merupakan sebagai sarana dalam mempertanggungjawabkan serta melaporkan tentang Perhitungan pajak terutang sesuai kondisi sebenarnya , Pelunasan ataupun pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh wajib pajak serta/ ataupun melalui pemungutan ataupun pemotong pihak lain dalam 1 Tahun Pajak ataupun Bagian Tahun Pajak dan masih banyak lagi.

- b. Pengusaha Kena Pajak (PKP) Fungsi Surat Pemberitahuan untuk PKP (Mardiasmo, 2018) ialah sebagai sarana untuk mempertanggungjawabkan serta melaporkan tentang perhitungan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM) yang sesungguhnya terutang, pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran dan Pembayaran ataupun pelunasan pajak yang sudah dilaksanakan sendiri oleh PKP serta/ataupun melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak yang sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemotong ataupun Pemungut Pajak Fungsi Surat Pemberitahuan untuk pemotong/pemungut pajak (Mardiasmo, 2018) ialah sebagai fasilitas untuk mempertanggungjawabkan serta melaporkan pajak yang dipotong/dipungut serta disetorkannya.

2.1.8.4 Batas Waktu Penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2018:39), batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yaitu diantara:

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama yaitu 20 hari setelah akhir Masa Pajak tersebut. Khusus untuk Surat Pemberitahuan Masa Pertambahan Nilai disampaikan paling lama akhir bulan selanjutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, yaitu paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, yaitu paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak tersebut.

2.1.8.5 Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT

Menurut Mardiasmo (2018:40) apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan ataupun batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan, dikenai sanksi administrasi berbentuk denda sebesar:

- a. Rp500.000,- yaitu untuk Surat Pemberitahuan Masa PPN.
- b. Rp100.000,- yaitu untuk Surat Pemberitahuan lainnya.
- c. Rp1.000.000,- yaitu untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan
- d. Rp100.000,- yaitu untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.

2.1.9 Penerapan Sistem *E-Filing*

2.1.9.1 Pengertian E-Filing

Penerapan sistem *e-filing* merupakan suatu proses ataupun cara memanfaatkan sistem yang digunakan buat menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem *e-filing* mempunyai beberapa keuntungan untuk Wajib Pajak melalui website DJP (www.pajak.go.id) ialah:

1. Penyampaian SPT lebih cepat dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja yakni 24 jam satu hari, 7 hari dalam seminggu karena menggunakan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses web DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat mengenakan sistem komputer.
4. Lebih mudah dalam pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak senantiasa lengkap sebab terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan serta meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 ataupun bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang untuk Wajib Pajak Kawin Pisah Harta serta/ ataupun memiliki NPWP sendiri, fotokopi bukti pembayaran zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

2.1.9.2 Indikator Penerapan Sistem *E-Filing*

Menurut Ismail (2018) yang menjadi indikator dalam penerapan sistem *e-filing* yaitu diantaranya:

1. Pengetahuan tentang *e-filing*
2. Prosedur penggunaan *e-filing*

Sedangkan menurut Teo, Lim,& Lin (1999), yaitu:

1. *Usage Intention* (minat penggunaan)
2. *Attitude* (sikap)
3. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan)
4. *Perceived usefulness* (kegunaan persepsi)

2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.10.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negeri. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan ketika Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung serta membayar pajak terutang, membayar tunggakan serta menyetorkan kembali surat pemberitahuan

2.1.10.2 Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Ada tiga strategi dalam upaya menaikkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, ialah:

1. Membuat program serta kegiatan yang dapat menyadarkan serta meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
2. Tingkatkan pelayanan terhadap wajib pajak yang telah patuh agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepatuhannya.

3. Dengan memanfaatkan program ataupun kegiatan yang bisa memerangi ketidakpatuhan.

2.1.10.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:139) yaitu:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam menyetor SPT.
2. Kepatuhan dalam membayar tunggakan atau sanksi.
3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
4. Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dan membayar pajak terutang.

2.2 Kajian Empiris

Kajian empiris ini merupakan penelitian yang dilakukan peneliti-peneliti terdahulu atau ringkasan penelitian sebelumnya mengenai penerapan sistem *e-filing* yang disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Penulis/ tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Juli Ratnawati dan Sefita Rizkyana (2022)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan.
2	Supriatiningsih dan Firhan	Pengaruh Kebijakan <i>e-filing</i> , Sanksi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

	Saefta Jamil (2021)	perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi	kebijakan <i>e-filing</i> dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak penyampaian SPT tepat waktu.
3	Ni Luh Ayu Pebriyanti, Luh Diah Citra Resmi Cahyadi, dan Rai Gina Artaningrum (2021)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, Sanksi perpajakan dan penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, serta penerapan sistem <i>e-filing</i> dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
4	Ahmad Burhan Zulhamzi dan Febrian Kwarto (2019)	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> , pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada WPOP yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

		melakukan kegiatan usaha bebas di bintaro <i>trade center</i>)	pajak.
5	Puput Solekhah dan Supriono (2018)	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> , pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purworejo	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan <i>e-filing</i> dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6	Wulandari Agustiniingsih (2016)	Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta	Hasil dalam penelitian ini yaitu pada penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak juga ketika penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak diuji secara bersama-sama hasilnya

			berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	Yetti Mulyati dan Juli Ismanto (2021)	Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> , pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pegawai kemendikbud	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya penerapan <i>e-filing</i> , pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Rindi Cindytia, Nelly Astuti, dan Hendarti Tri Sri Mulyani (2020)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus KPP Pratama Pangkalpinang Tahun 2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan dalam pelayanan perpajakan dan juga sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak akan tetapi ketika diuji secara simultan menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

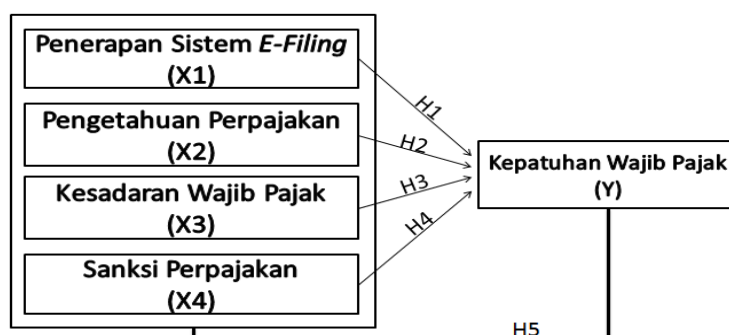
9	Yuliadi (2017)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Batam Utara	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga ketika dilakukan uji F menunjukkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
10	Puput Triyani (2019)	Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> , kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-filing</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

2.3 Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian

2.3.1 Kerangka Konseptual

Untuk memusatkan dalam penelitian, pengelolaan data dan penjelasannya serta untuk mendapatkan hasil penelitian yang benar sehingga peneliti menggunakan suatu kerangka konseptual. Bersumber pada riset terdahulu serta analisis dalam landasan teori diatas, maka kerangka konseptual dan variabel dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1

Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.2 Hipotesis Penelitian

2.3.2.1 Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem *e-filing* ini merupakan salah satu alat pembayaran pajak secara online untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak dengan lebih mudah. Dengan adanya sistem administrasi pembayaran pajak secara moderen ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan juga memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Seperti ada dalam penelitian Supriatiningsih dan Jamil (2021), menerangkan kalau penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan kalau dengan

terdapatnya sistem pembayaran pajak secara daring atau memanfaatkan adanya internet dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan semakin mudah serta cepat dalam pemenuhan wajib pajak dalam penunji kewajiban pajaknya, hingga semakin banyak pula wajib ajak yang hendak memenuhi wajib pajak, tentang ini akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajak, sehingga diharapkan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Supriatiningsih dan Jamil (2021), Pebriyanti, Cahyadi, dan Artaningrum (2021) dan Zulhazmi dan Kwarto (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* ini berpengaruh positif.

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.3.2.2 Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan pajak merupakan seluruh suatu yang dikenal berkenaan dengan hal pajak. Mardiasmo (2018) menuturkan pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang hendak mereka bayar berdasarkan undang-undang ataupun manfaat pajak yang akan bermanfaat untuk kehidupan mereka. Tingkat pengetahuan perpajakan dilihat dari seberapa besar wajib pajak mengetahui ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan semakin besar pengetahuan serta pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik serta sesuai dengan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang mempunyai tingkat pengetahuan perpajakan yang besar akan memperkecil tingkat pelanggaran terhadap peraturan pajak serta memperbesar tingkat kepatuhan wajib pajak. Jadi semakin besar tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin besar kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Ratnawati and Rizkyana (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan atau pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan juga penelitian Sholekhah

dan Supriono (2018) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyati & Ismanto (2021) yang menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.3.2.3 Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak ini kondisinya dimana seorang wajib pajak memahami dan melaksanakan sesuai dengan ketentuan perpajakan dengan benar serta secara sukarela. Pada penelitian Solekhah dan Supriono (2018), Pebriyanti, Cahyadi & Artaningrum (2021) dan Zulhazmi & Kwarto (2019) penelitian menunjukkan kalau kesadaran wajib pajak secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kepatuhan pajak.

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap wajib pajak orang pribadi

2.3.2.4 Pengaruh Sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut buat melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya apabila memandang kalau sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak ialah jaminan kalau ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan ialah alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang dibuktikan oleh penelitian Supriatiningsih dan Jamil (2021) dan Ngadiman (2014). Kebijakan yang dibuat melalui sanksi pajak dirasa dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak. Perihal ini sesuai dengan prinsip atribusi ialah

tekanan dari pihak eksternal membuat kepribadian internal lebih tergugah dalam hal yang lebih positif apabila ada kesalahan. Oleh sebab itu, pemikiran wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian Triyani dan Effendi (2020), Solekhah dan Supriono (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi.

2.3.2.5 Pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak

Pajak sendiri digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Selain perlunya mengkaji setiap variabel maka perlu mengkaji secara bersama-sama faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dari Solekhah & Supriono (2018) menunjukkan bahwa Penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H5 : Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan antara pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.