

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai bahan referensi untuk sumber data penelitian tentang pengaruh implementasi sistem *e-Billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, antara lain dilakukan oleh :

Suharyadi, D. (2019) meneliti tentang tingkat WPOP terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer berdasarkan hasil wawancara dengan bagian yang terkait dan relevan, populasi dalam penelitian ini adalah WPOP pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji statistik T dan uji statistik F.

Arbani Rusdi, P.Y.J (2019) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *e-billing*, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer melalui hasil kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan. Teknik yang digunakan adalah analisis *inner model* dan *outer model*, uji variabel dalam *SEM berbasis PLS path modeling* . Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *e-Billing* berdampak negative namun tidak relevan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar $-0,050$ dan tingkat relevan $0,757 > 0,050$. Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar $0,347$ dan tingkat relevan $0,045 < 0,050$ menunjukkan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai

koefisien untuk variabel pemahaman peraturan pajak sebesar 0,134 dan tingkat relevansi $0,448 > 0,050$ menunjukkan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien untuk variabel pengaruh sanksi pajak sebesar -0,051 dengan tingkat relevansi $0,724 > 0,050$ menunjukkan dampak negative dan tidak relevan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Arifin, A. F. (2015) meneliti tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan modernisasi sistem karena masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak dan masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak pengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer berupa pengumpulan survei dan menggunakan angket (kuesioner), populasi dalam penelitian ini yaitu WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Setiabudi Satu dari tahun 2010 – 2014. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji statistik T dan uji statistik F. Dari hasil penelitian ini menunjukkan H1, variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. H2, variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. H3, variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. H4, variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Anam, M. C., Andini, R., & Hartono (2018) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan pekerjaan bebas. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer berdasarkan hasil kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Salatiga. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji statistik T dan uji statistik F. Dari penelitian ini dapat disimpulkan

bahwa nilai koefisien regresi untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,409 menunjukkan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan fiskus sebesar 0,564 menunjukkan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien regresi untuk variabel sanksi pajak sebesar 0,001 menunjukkan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak.

Marsaulina dan Putra (2018) meneliti tentang pengaruh modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan kepada kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah pengujian hubungan dari modernisasi pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Jakarta Sunter. Teknik yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas, dengan metode pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Berdasarkan pengujian hipotesis dengan melihat hubungan antara konstruk untuk menilai signifikansi variabel independen ke variabel dependen. Hubungan modernisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai tingkat *t statistic* 2,555 dan *p values* 0,011 yaitu berpengaruh signifikan positif. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t statistic* 0,889 dan *p values* 0,374 yaitu menunjukkan tidak berpengaruh signifikan. Hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat *t statistic* 1,347 dan *p values* 0,179 yaitu menunjukkan tidak berpengaruh signifikan. Hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t statistic* 0,784 dan *p values* 0,443 yaitu menunjukkan tidak berpengaruh signifikan.

Dewi (2019) meneliti tentang pengaruh sistem *e-Billing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem *e-Billing* dan kualitas pelayanan dengan pengetahuan perpajakan sebagai variable control terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari

media masa yang mendukung dan perpustakaan, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang I yang menggunakan *e-Billing* dalam melakukan pembayaran pajak. Teknik yang digunakan analisis regresi berganda uji statistik T dan uji statistik F. Dari penelitian ini dapat disimpulkan koefisien regresi variabel sistem e-Billing sebesar 0,586 menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,103 menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lestari (2017) meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah 36 pemilik usaha. Teknik yang digunakan analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,825 dan Rhitung 0,574 lebih besar dari Rtabel 0,344. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel pemahaman peraturan Pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,957 dan Rhitung 0,599 lebih besar dari Rtabel 0,344.

Aditya dan Rita (2016) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan di KPP Semarang Candi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah WPOP di KPP Semarang Candi. Teknik yang digunakan uji statistik T dan uji statistik F. Berdasarkan hasil penelitian ini koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar -0,707 menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar PPh. Koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,214 menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PPh.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut S.I. Djajadiningrat bahwa “Pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Dari pengertian diatas disimpulkan bahwa pajak bersifat dapat memaksa dan dipungut langsung oleh pemerintah yang telah diatur dalam undang-undang.”

Adapun menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 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.”

Berdasarkan kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan secara lebih singkat bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan kepada Negara atas dasar Undang-undang yang berlaku untuk memelihara kesejahteraan seluruh masyarakat.

2.2.2. Wajib Pajak

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.”

2.2.3. Fungsi Pajak

Fungsi Pajak menurut Mardiasmo (2011) yang dikutip kembali oleh Suharyadi D (2019) menerapkan bahwa pajak memiliki fungsi :

1. Fungsi Anggaran

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat di peroleh dari penerimaan pajak.

2. Fungsi Mengatur

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi ini, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system* dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak.

2.2.4. Pengertian *E-Billing*

Elektronik Billing (e-Billing) menurut Direktorat Jendral Pajak adalah metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* pada aplikasi surat setoran elektronik pajak online yang merupakan bagian dari system penerimaan Negara.

2.2.4.1. Dasar Hukum Terkait *E-Billing*

Pada penerapannya, menurut Direktorat Jendral Pajak bahwa penggunaan *e-Billing* sendiri memiliki ketetapan hukum yang sangat jelas. Terdapat empat dasar hukum yang mengatur terkait hal ini, yaitu :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 241/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik.
3. Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, dan
4. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

2.2.4.2. Manfaat Penggunaan *E-Billing*

Pengalihan sistem manual ke sistem digital tentu saja memiliki tujuan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran wajib pajak.

Adapun manfaat dari penggunaan *e-Billing*, antara lain :

1. Lebih mudah, karena wajib pajak tidak perlu mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran pajak.
2. Lebih cepat, karena wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran hanya dalam hitungan menit.
3. Lebih akurat, karena sistem akan membimbing dalam melakukan pengisian SPT elektronik dan sistem tidak akan dapat dilanjutkan jika ada data yang belum diisi.
4. Menurunkan jumlah *papper work*, karena dengan menggunakan *e-billing* maka wajib pajak tidak perlu lagi mencetak berbagai dokumen yang menjadi syarat pembayaran pajak.

2.2.4.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dalam membangun dan memperbaiki pemenuhan kesadaran wajib pajak sebagai tuntutan dan tanggung jawab dalam pelaporan pajak. Rahayu (2013 dalam Ariesta, Latifah dan Semarang U.N 2017). Adanya modernisasi sistem perpajakan yang diterapkan oleh DJP memiliki tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Indikasi efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak, antara lain *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filling* dan *e-Faktur*. Dirjen Pajak berharap dengan adanya berbagai macam fasilitas seperti ini dapat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab sebagai warga Negara yang baik karena dengan adanya modernisasi sistem ini wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT dan melakukan pembayaran pajak menggunakan kode billing. Upaya ini dilakukan supaya wajib pajak memiliki persepsi yang baik dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Adapun beberapa indikator yang mendukung sistem administrasi perpajakan modern menurut Rahayu (2013:110), sebagai berikut :

1. Restruktisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya.
4. Pelaksanaan *good governance*.

2.2.4.4. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dan tidak harus dilakukan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh karena itu sanksi perpajakan diduga akan

berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Sri Rizki *et al.*, 2015).

Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi (2019) menyatakan bahwa “Jenis sanksi pajak di Indonesia adalah sanksi administrasi dan sanksi pidana, yaitu :”

1. Sanksi Administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap Negara dalam bentuk denda, bunga dan kenaikan.

Menurut UU KUP No. 16 Tahun 2009 (Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi, 2019) adalah sebagai berikut :

- a. Denda

Adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya, denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentase dari jumlah tertentu atau suatu angka perkalian tertentu.

- b. Bunga

Adalah sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah yang dihitung berdasarkan presentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

- c. Kenaikan

Adalah sanksi yang dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Sanksi kenaikan dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar.

2. Sanksi Pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.

Menurut UU KUP No. 16 Tahun 2009 (Muhammad Imam Zuhdi, Dedi Suryadi, 2019) adalah sebagai berikut :

- a. Denda Pidana

Adalah sanksi berupa denda pidana dikenakan kepada wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

- b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.

- c. Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Menurut Syarifudin (2016), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.3.1. Pengaruh Penerapan *e-Billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel penerapan *e-Billing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-Billing* mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,011. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena tingkat signifikansi. Nurhidayah (2015 dalam Ni Luh Gede dan Wahyuni 2017).

Menurut Abdullah (2018) bahwa dalam akuntansi pendapatan berbasis akrual, terdapat dua jenis pendapatan, yaitu Pendapatan LRA (Laporan Realisasi Anggaran) dan Pendapatan LO (Laporan Operasional). Pendapatan LRA merupakan pendapatan yang digunakan untuk kepentingan penganggaran yang masih memakai basis kas. Sedangkan Pendapatan LO merupakan pendapatan yang diakui dengan basis akrual. Pendapatan perpajakan merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN Indonesia. Oleh karena itu penyajian pendapatan perpajakan dalam Laporan Keuangan Pemerintah memiliki materialitas tinggi dan harus mendapatkan perhatian lebih. (Abdullah, 2018).

H1a : Penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

2.3.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak

“Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.” Septi Mory (2015 dalam Anam, Andini dan Hartono 2018).

Dengan memiliki rasa kesadaran bahwa pajak adalah salah satu bentuk partisipasi penunjang pembangunan Negara, maka wajib pajak tidak akan merasa terbebani dan dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Sering kali yang menjadi kendala dalam pengumpulan pajak adalah kesadaran dari masyarakatnya sendiri. Menurut Dirjen Pajak bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat tentang pelaporan dan pembayaran pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Widayati dan Nurlis (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Safitri (2020) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pekanbaru dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Lapor SPT Tahunan	Persentase Kepatuhan
2014	783	702	89,65%
2015	2,799	2,069	73,91%
2016	3,650	2,545	69,72%
2017	4,664	2,910	62,39%

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar dari tahun 2014 sampai 2017 mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun jumlah SPT tahunan yang dilaporkan wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Sehingga tingkat persentase kepatuhan dari wajib pajak terus mengalami penurunan yang signifikan sebesar 62,39% di tahun 2017. Dari fenomena tersebut, maka dapat

disimpulkan bahwa masih kurangnya kesadaran dalam kepatuhan melaporkan SPT bagi pelaku orang pribadi.

H2a: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan menurut Lestari (2017) yaitu, wajib pajak harus meliputi Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia dan Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak semakin patuh adalah meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya (Lestari 2017).

Menurut penelitian Adiasa (2013) pemahaman peraturan perpajakan juga cara tau mekanisme wajib pajak memahami ketentuan dan peraturan perpajakan serta mengaplikasinya seperti menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak. Apabila setiap wajib pajak paham dan mengerti hal tersebut tentunya akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

H3a: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4. Pelayanan Pegawai Pajak

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arum (2012) dan Mangoting (2013) yang dikutip kembali oleh Dewi (2019) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan baik itu dari fiskus pajak, fasilitas yang tersedia, serta kenyamanan ruang tunggu dapat mempengaruhi keinginan dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang semakin baik tentu akan mendorong wajib pajak untuk menunaikan

kewajiban perpajakannya. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).

H4a: Pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138) dalam Ayu dan Sari (2017), Kepatuhan adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi :

1. Wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kepatuhan dalam mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Kepatuhan dalam menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan tepat pada waktunya.

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan audit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. 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.

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kerangka teori diatas, agar dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H1a : $\beta = 0$, X_1 Penerapan sistem *e-Billing* terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. H2a : $\beta = 0$, X_2 Kesadaran wajib pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. H3a : $\beta = 0$, X_3 Pengetahuan perpajakan terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. H4a : $\beta = 0$, X_4 Pelayanan pegawai pajak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan penelitian terdahulu dan telaah pustaka yang sudah dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem *e-billing*, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka perlu dibuat skema kerangka pemikiran. Untuk membantu pemahaman pembaca mengenai hal-hal yang berpengaruh dalam kinerja keuangan, maka perlu dibuat skema kerangka pemikiran.

Adapun skema kerangka pemikirannya sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Teoritis

