

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-hasil penelitian Terdahulu

Untuk dapat membandingkan kejelasan, kebenaran dan keakuratan suatu hasil penelitian, diperlukan suatu alat banding, yaitu dengan hasil-hasil penelitian terdahulu. Hasil-hasil penelitian terdahulu perlu di *review* untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang dibahas mengenai pengaruh penerapan sistem *e-billing*, *e-faktur* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Kiswara dan Jati (2016) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap peran *accountrepresentative*, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, peran *accountrepresentative* berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, peran *accountrepresentative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kania et al. (2017) diperoleh hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa, penerapan *e-registration* penerapan *e-filing*, penerapan e-SPT, dan penerapan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan *e-registration*, *e-filing*, dan e-SPT, dan *e-billing* (*e-system*) maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Christin (2017) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan e-faktur dan penerapan e-SPT PPn terhadap kepatuhan perpajakan pengusaha kena pajak berpengaruh signifikan dengan kemampuan menggunakan internet. Tetapi berbeda dengan variabel pengaruh penerapan e-SPT PPn dengan kepatuhan perpajakan PKP tidak berpengaruh signifikan, pengaruh penerapan e-faktur memoderasi kemampuan menggunakan internet tidak berpengaruh signifikan, dan variabel kepatuhan perpajakan di moderasi kemampuan menggunakan internet tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pradnyana dan Prena (2019) diperoleh hasil bahwa *e-filing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. *E-billing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. *E-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Angraini et al. (2017) diperoleh hasil bahwa pengaruh pelayanan *konseling* dan penerapan e-faktur terhadap penerimaan pajak, pemediasi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis berpengaruh positif terhadap penerimaan dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelayanan *konseling*, efisien/efektivitas penerapan sistem yang tinggi yang diberikan maka semakin dapat meningkatkan penerimaan pajak apabila didukung oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Penelitian Purwanti dan Surini (2016) diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel e-registration, e-SPT dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, *e-registration* berpengaruh sebesar 2,661 terhadap kepatuhan wajib pajak, e-SPT berpengaruh sebesar 6,467 terhadap kepatuhan wajib pajak dan *e-filing* berpengaruh sebesar 4,234 terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Allolayuk (2018) diperoleh hasil bahwa penerapan aplikasi e-faktur pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak

sehingga dengan diterapkannya aplikasi e-faktur pajak pihak DJP dapat meminimalisir adanya penyalahgunaan faktur pajak

Penelitian Pratama et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar menunjukkan hasil yang positif dengan semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) diperoleh hasil bahwa penerapan *e-filing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kediri, Penerapan *e-billing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri, Penerapan e-faktur berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri dan penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan e-faktur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

Penelitian Kusmeilia et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-filing* dan penerapan sistem *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, penerapan sistem *e-filing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019 dan penerapan sistem *e-billing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.

Penelitian Holly et al. (2019) diperoleh hasil bahwa knowledge taxation tidak ada, maka masih ada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. . Pengaruh e-SPT pada kepatuhan wajib pajak variabel e-SPT memiliki koefisien beta tidak standar untuk kepatuhan wajib pajak 0,246 dengan nilai sig. 0,000, yang berarti bahwa e-SPT memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib

pajak atau dengan meningkatnya e-SPT akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara statistik pengaruhnya cukup kuat dengan besarnya pengaruh variabel e-SPT terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Pengaruh e-faktur pada kepatuhan wajib pajak variabel e-faktur memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak atau dengan meningkatnya e-faktur akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara statistik pengaruhnya cukup kuat dengan besarnya pengaruh variabel e-Invoice terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pengetahuan variabel perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak atau dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara statistik pengaruhnya cukup kuat dengan besarnya pengaruh variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Makassar Utara (diterjemahkan melalui google translate).

Penelitian yang dilakukan handayani dan tambun (2016) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Widyawati (2019) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan semakin tinggi penerapan sistem *e-billing* dan pemahaman perpajakan dapat memoderasi dan memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Sari dan Widyawati (2020) diperoleh hasil bahwa pemahaman sistem e-faktur pada CV. Kuat Jaya Mandiri sudah sangat bagus. Hal ini dapat dilihat dari pengertian e-faktur menurut pemahamannya, kemudian juga mengetahui apakah tujuan daripada e-faktur, serta syarat dasar dari e-faktur, Penerapan sistem e-faktur pada CV. Kuat Jaya Mandiri sudah efisien. Hal ini dapat diketahui dari jawaban narasumber sudah mengarah bahwa sistem e-faktur ini sudah tepat guna, berhasil guna, dan juga sudah menunjang tujuan daripada

pemberlakuan sistem e-faktur pajak itu sendiri, Efektivitas dan efisiensi daripada penerapan sistem e-faktur PPN ini dapat meningkatkan kepatuhan PKP. Ini terlihat dari peraturan yang mengharuskan semua PKP wajib menggunakan sistem e-faktur, dan jawaban dari narasumber juga mengarahkan bahwa penggunaan e-faktur memberikan kemudahan sehingga mereka mampu melakukan kewajiban perpajakan (kalkulasi/hitung total dari faktur pajak keluaran maupun masukan, sistem pembayarannya, permintaan NSFP, dan juga dalam hal pelaporan) secara tepat waktu. Dari narasumber mengatakan bahwa kendala di penggunaan e-faktur adalah permasalahan di koneksi internet, dan tidak dapat deteksinya salahnya nominal 10% PPN dari angka DPP.

Penelitian Yefni et al. (2018) diperoleh hasil bahwa wajib pajak akan menggunakan *e-filing* lagi sebagai metode mereka untuk melaporkan pajak tahunan mereka karena berguna bagi mereka karena meningkatkan kenyamanan mereka. Selain itu, kepuasan yang diperoleh pembayar pajak dari menggunakan sistem juga mempengaruhi kemauan dan kecenderungan mereka untuk menggunakannya lagi di tahun-tahun mendatang. Ada sejumlah wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pertama pekanbaru senapelan, kota Pekanbaru yang memilih untuk melaporkan pajak tahunan mereka secara manual sedangkan pada tahun sebelumnya mereka menggunakan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan sampel yang terdiri dari wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pertama Pekanbaru Senapelan, Kota Pekanbaru. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup responden penelitian serta menambah variabel lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, seperti perilaku para wajib pajak. Pada dasarnya, meskipun pengguna mengalami kegunaan, kenyamanan, serta kepuasan dari menggunakan sistem *e-filing*, perilaku pembayar pajak juga akan menentukan apakah mereka akan menggunakan sistem *e-filing*. Sebagai aplikasi, *e-filing* akan sangat membantu para wajib pajak dalam upaya mereka melaporkan SPT tahunan mereka. Sayangnya, masih banyak wajib pajak yang tidak mengerti metode pelaporan pajak tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Menanggapi hal ini, Direktorat Jenderal Pajak, khususnya masing-masing Kantor Layanan Pajak, diharapkan lebih aktif dalam mempromosikan atau mensosialisasikan penggunaan *e-filing*

kepada wajib pajak pribadi. Promosi atau sosialisasi juga dapat dilakukan dengan mengadakan seminar atau lokakarya tentang langkah-langkah untuk menggunakan *e-filing*. Selain itu, pelaporan pajak tahunan dengan menggunakan *e-filing* hanya dapat dilakukan jika status wajib pajak kurang dari apa yang dibayarkan atau tidak ada yang dibayarkan. Jika statusnya lebih dari yang seharusnya, wajib pajak harus melaporkan SPT tahunan mereka secara manual dan ini pasti akan merepotkan atau menyusahkan para wajib pajak. Oleh karena itu, wajib pajak dengan status kemudian juga harus melakukan pelaporan melalui *e-filing* sehingga memudahkan wajib pajak, itu juga memfasilitasi karyawan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengidentifikasi masing-masing dari dua status pajak. Saat ini, jika ada masalah dengan koneksi internet atau *server down*, pembayar pajak atau pengguna harus mengulangi proses input dari awal karena sistem tidak menyediakan konsep penyimpanan dari menu pengembalian pajak tahunan. Jika Direktorat Jenderal Pajak memodifikasi sistem *e-filing* dan membuat "*save menu*" pada sistem, masalah ini dapat diselesaikan. (diterjemahkan melalui google translate).

Penelitian Oktaviani et al. (2019) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-billing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem *e-billing* akan terbatas jika kemampuan wajib pajak untuk menjalankan sistem *e-billing* juga terbatas. Sehingga kemudahan penggunaan layanan sistem *e-billing* merupakan salah satu penentu sistem ini yang dapat diterima oleh wajib pajak. Sedangkan penerapan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ini menunjukkan bahwa penerapan sistem yang baik akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya. Semakin rendah implementasi sistem *e-filing*, kepatuhan wajib pajak akan berkurang. Memahami internet sebagai variabel moderasi menunjukkan bahwa pemahaman internet telah berhasil memoderasi hasilnya dengan memperkuat hubungan positif penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa memahami internet adalah salah satu penentu wajib pajak yang dapat mengoperasikan sistem *e-filing* dengan baik. Pemahaman yang lebih baik tentang internet akan memudahkan wajib pajak untuk

mengakses *e-filing* sehingga akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. (diterjemahkan melalui google translate).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 E-Billing

2.2.1.1 Pengertian E-Billing

E-billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Cara baru pembayaran pajak ini resmi diterapkan pada 1 Januari 2016. Konsekuensinya, seluruh kanal pembayaran pajak, baik melalui ATM atau bank persepsi, wajib menggunakan mekanisme *e-billing*. *Billing* system merupakan sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Sistem *e-billing* membimbing pengguna mengisi surat setoran pajak (SSP) elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi yang ingin dituntaskan. Dengan kata lain *billingsystem* merupakan sistem pengganti SSP manual (Onlinepajak, 2016).

Definisi ode *billing*, menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang pembayaran pajak secara elektronik, adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak (Nugroho, 2019).

2.2.1.2 Proses Pembuatan Kode *Id Billing*

Berikut cara untuk mendapatkan Kode *billing*, seperti:

- A. Datang ke Kantor Pelayanan Pajak
- B. Ke Kantor POS
- C. Lewat Telepone
- D. Melalui Teller Bank, dan
- E. Lewat Website Resmi DJP *Online*

Alamat untuk melakukan pembuatan kode *billing* tanpa akun DJP *online* adalah <https://sse3.pajak.go.id/> dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

- 1) Klik tulisan “Belum punya akun?”
- 2) Isikan data diri anda sebagai wajib pajak. Data yang dibutuhkan mencakup:
 - a) Nomor NPWP
 - b) Nama
 - c) Email
 - d) PIN (kelak akan jadi password untuk *login*)
 - e) Kode keamanan
- 3) Klik “Daftar”
- 4) Lakukan aktivasi akun dengan mengecek *email* masuk pada *email* yang didaftarkan tadi. Jika ada *email* dari pajak.go.id, buka dan klik link tautan dalam badan email
- 5) Akun Anda berhasil dibuat.
- 6) Kembali ke alamat <https://sse3.pajak.go.id/>
- 7) Masukkan nomor NPWP dan password yang tadi dibuat serta kode keamanan di bawah kotak.
- 8) Pilih tab yang berwarna hijau dan bertuliskan isi SSE
- 9) Isi form surat setoran elektronik
- 10) Pilih jenis pajak yang ingin dibayarkan serta jenis setoran pajak
- 11) Pilih masa pajak dari bulan apa sampai bulan apa
- 12) Pilih juga tahun masa pajak
- 13) Isikan nominal pajak yang akan disetorkan
- 14) Isi kolom uraian bila ada informasi tambahan yang ingin disampaikan.
- 15) Klik simpan
- 16) Dua Kotak dialog konfirmasi akan muncul.
 - a) Pilih Ya untuk kotak dialog pertama
 - b) Pilih Ok untuk kotak dialog kedua
- 17) Akan muncul halaman baru dengan 2 tombol perintah.
 - a) Kotak hijau, ubah SSP: untuk mengubah data yang sudah dimasukan
 - b) Kotak ungu, kode billing: untuk melanjutkan proses
- 18) Jika memilih kode *billing*, kotak dialog baru akan muncul sebagai pemberitahuan bahwa kode billing anda sudah dibuat. Klik Ok.
- 19) Kode *billing* anda berhasil dibuat

- 20) Laman selanjutnya akan menampilkan informasi anda serta nomor kode *billing* dan masa berlakunya.
- 21) Klik kotak cetak kode *billing*, jika ingin mencetaknya (Cermati.com, 2018).

2.2.1.3 Pembayaran Pajak melalui E-Billing

Ada beberapa cara untuk pembayaran pajak melalui *e-billing*, yaitu melalui *onlinebanking* atau menyeter langsung ke kantor POS/ bank persepsi yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

A. Online Banking

Wajib pajak perlu mendaftar untuk fasilitas *onlinebanking* pada bank persepsi yang ditunjuk Menteri Keuangan. Bank tersebut kemudian akan menyediakan aplikasi khusus pembayaran pajak *online*. Saat melakukan pembayaran, wajib pajak harus mengisi terlebih dahulu data yang diperlukan pada aplikasi dari bank tersebut. Saat pembayaran sudah dilakukan, wajib pajak akan menerima nomor referensi sebagai tanda bukti pembayaran. Setelah itu data yang sudah diisi beserta nomor referensi perlu dikirim kepada bank yang bersangkutan, agar wajib pajak dapat menerima Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) dari bank, untuk dipergunakan pada laporan pajak yang akan dikirimkan kepada kantor pajak.

B. Menyeter Lewat Teller Bank/Kantor Pos

Selain bank, kantor POS juga merupakan salah satu kanal yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melaksanakan sistem penerimaan negara secara elektronik melalui sistem modul penerimaan negara '*billing*' generasi kedua (MPN G2). Dengan adanya pola penerimaan sistem MPN G2, wajib pajak cukup menunjukkan *IDBilling* berupa 15 digit yang dibaca oleh sistem MPN G2. Kode tersebut dapat diakses wajib pajak dengan terlebih dahulu mendaftar secara *online* melalui alamat www.pajak.go.id. Atau, wajib pajak bisa juga mendapatkan *ID Billing* pada salah satu kanal yang ditunjuk oleh pemerintah, misalnya aplikasi *OnlinePajak*. Sebelumnya, sistem penerimaan pajak menggunakan lembar Surat Setoran Pajak (SSP). Sayangnya, sistem tersebut merepotkan wajib pajak maupun petugas kantor POS/bank persepsi. Melalui sistem yang sudah terintegrasi, wajib

pajak hanya perlu menunjukan *IDbilling* kepada petugas kantor pos dan kemudian petugas akan memasukan kode *billing* tanpa harus memasukan lagi identitas wajib pajak, NPWP, Kode MAP, nominal besar uang, serta masa pajak.

C. Cara Pembayaran Pajak Penghasilan dengan OnlinePajak

Selain menggunakan fasilitas *onlinebanking* atau menyetor langsung, wajib pajak kini memiliki alternatif lain yang kian memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Alternatif yang dimaksud adalah dengan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh online pajak (Onlinepajak, 2016).

2.2.1.4 Penerapan Sistem E-Billing

Penerapan sistem *e-billing* digunakan untuk mengukur keberhasilan atau tidaknya dari indikator penerapan sistem *e-billing* yang ada dalam penelitian yaitu:

- a) Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data.
- b) Menghindari dan meminimalisir *humaneror*.
- c) Mempermudah cara pembayaran.
- d) Memberikan akses kepada wajib pajak untuk memonitor status atau realisasi pembayaan.
- e) Memberikan keleluasaan wajib pajak untuk merekam data secara mandiri.
- f) Dengan demikian *e-billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan.

2.2.2 E-Faktur

2.2.2.1 Pengertian Faktur Pajak Elektronik (E-Faktur)

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP), yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP). Ketika PKP menjual suatu barang atau jasa kena pajak, ia harus menerbitkan Faktur Pajak sebagai tanda bukti dirinya telah memungut pajak dari orang yang telah membeli barang/jasa kena pajak tersebut. Perlu diingat bahwa barang/jasa kena pajak yang diperjualbelikan, telah dikenai biaya pajak selain harga pokoknya.

PKP adalah bisnis/perusahaan/pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/atau JKP yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PKP harus dikukuhkan terlebih dahulu oleh DJP, dengan beberapa persyaratan tertentu. Faktur Pajak harus dibuat oleh PKP untuk setiap penyerahan BKP dan/atau JKP, ekspor BKP tidak berwujud, dan ekspor JKP.

Dengan demikian e-faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi sebagai pengurang jumlah pajak pertambahan nilai yang seharusnya disetor oleh penjual barang kena pajak (Onlinepajak, 2016).

2.2.2.2 Jenis-jenis Faktur Pajak

Ada beberapa jenis-jenis faktur pajak bagi pengusaha kena pajak (PKP) yang harus diketahui, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktur Pajak Keluaran adalah faktur pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak saat melakukan penjualan terhadap barang kena pajak, jasa kena pajak, dan atau barang kena pajak yang tergolong dalam barang mewah.
- 2) Faktur Pajak Masukan adalah faktur pajak yang didapatkan oleh PKP ketika melakukan pembelian terhadap barang kena pajak atau jasa kena pajak dari PKP lainnya.
- 3) Faktur Pajak Pengganti adalah penggantian atas faktur pajak yang telah terbit sebelumnya dikarenakan ada kesalahan pengisian, kecuali kesalahan pengisian NPWP. Sehingga, harus dilakukan pembetulan agar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 4) Faktur Pajak Gabungan adalah faktur pajak yang dibuat oleh PKP yang meliputi seluruh penyerahan yang dilakukan kepada pembeli barang kena pajak atau jasa kena pajak yang sama selama satu bulan kalender.
- 5) Faktur Pajak Digunggung adalah faktur pajak yang tidak diisi dengan identitas pembeli, nama, dan tandatangan penjual yang hanya boleh dibuat oleh PKP Pedagang Eceran.
- 6) Faktur Pajak Cacat adalah faktur pajak yang tidak diisi secara lengkap, jelas, benar, dan/atau tidak ditandatangani termasuk juga kesalahan dalam pengisian

kode dan nomor seri. Faktur pajak cacat dapat dibetulkan dengan membuat faktur pajak pengganti.

- 7) Faktur Pajak Batal adalah faktur pajak yang dibatalkan dikarenakan adanya pembatalan transaksi. Pembatalan juga harus dilakukan ketika ada kesalahan pengisian NPWP dalam faktur pajak.

Adapun dokumen tertentu yang kedudukannya dipersamakan dengan faktur pajak. Yaitu dokumen yang tidak memiliki format sebagaimana faktur pajak pada umumnya, tetapi tetap dipersamakan kedudukannya. Contohnya adalah tagihan listrik, tagihan pemakaian air, tagihan telepon selular, dan lain sebagainya.

2.2.2.3 Cara Pengisian Faktur Pajak

Sebelum mengisi kelengkapan e-faktur, Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak (PKP) sudah memiliki akun/terdaftar di DJP *online*. Berikut tahapan untuk pengisian e-faktur:

- 1) Tahap I
 - a) WP/PKP harus mengisi kode dan Nomor Seri Faktur Pajak yang telah didapat dari Direktorat Jenderal Pajak. Cara mendapatkan Faktur Pajak yaitu dengan melakukan permintaan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib pajak terdaftar atau meminta secara *online* dengan jumlah nomor yang diberikan memperhitungkan 3 bulan terakhir pemakaian NSFP (Nomor Seri Faktur Pajak).
 - b) Masukkan Nama, Alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan yang menyerahkan Barang atau Jasa Kena Pajak pada kolom Pengusaha Kena Pajak.
 - c) Masukkan Nama, Alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan yang membeli atau menerima Barang atau Jasa Kena Pajak pada kolom Penerima Barang Kena Pajak/ Penerima Jasa Kena Pajak.
- 2) Tahap II
 - a) Masukkan nomor urut sesuai dengan urutan jumlah barang atau jasa kena pajak yang diserahkan.
 - b) Masukkan nama Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak yang diserahkan.

- c) Masukkan nominal harga pada kolom Harga Jual/ Penggantian/ Uang Muka/ Termin (Jika nominal bukan dalam satuan rupiah, maka WP/PKP harus memiliki Faktur Pajak khusus nominal non rupiah, yakni Faktur Pajak Valas).
- 3) Tahap III
- a) Total keseluruhan harga ditulis pada kolom Harga Jual/ Penggantian/ Uang Muka/ Termin.
 - b) Total nilai potongan harga Barang atau Jasa Kena Pajak ditulis (jika ada potongan) pada kolom “Dikurangi Potongan Harga”.
 - c) Jika WP/PKP sudah menerima uang muka setelah penyerahan Barang atau Jasa Kena Pajak, maka nominal uang tersebut dapat ditulis pada kolom “Nilai Uang Muka yang telah diterima”.
 - d) Jumlah Harga Jual/ Penggantian/ Uang Muka atau Termin dikurangi dengan Potongan Harga dan Uang muka yang telah diterima, kemudian ditulis pada kolom “Dasar Pengenaan Pajak”.
 - e) Jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang terutang sebesar 10% dari Dasar Pengenaan Pajak ditulis pada kolom “ $PPN = 10\% \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$ ”.
 - f) Pada kolom Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), hanya diisi apabila terjadi penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) yang Tergolong Mewah. Anda dapat mengisi dengan cara berikut: Besar tarif Pajak Penjualan atas Barang Mewah dikalikan dengan Dasar Pengenaan Pajak.
 - g) Masukkan Tempat dan Tanggal pada saat WP/PKP membuat Faktur Pajak tersebut.
 - h) Masukkan Nama dan Tanda Tangan dari Nama Pejabat yang telah ditunjuk oleh Perusahaan (harus sesuai dengan Nama Pejabat pada saat Perusahaan resmi menjadi Pengusaha Kena Pajak/ PKP).

Faktur Pajak

Kode dan Nomor Seri Faktur Pajak : 010.001-14.68549868		
Pengusaha Kena Pajak		
Nama : PENTA VALENT Alamat : Jl. KEDOYA RAYA NO. 33 JAKARTA BARAT NPWP : 01.305.436.6-056.000		
Gambar 2.1		
Pembeli Barang Kena Pajak / Penerima Jasa Kena Pajak		
Nama : APT CENTRA MEDIKA Alamat : JL. DAAN MOGOT NO.29B KEL. SUKARASA, TANGERANG-BANTEN NPWP : 05.200.868.7-416.000		
Faktur Pajak Elektronik		
No.	Nama Barang Kena Pajak / Jasa Kena Pajak	Harga Jual/Penggantian/Uang Muka/Termin
1	L F X 0.6 ML @ 5'S MINIDOSE Rp 69.000 x 10 Potongan Harga : Rp 34.500	690.000,00
Harga Jual / Penggantian		690.000,00
Dikurangi Potongan Harga		34.500,00
Dikurangi Uang Muka		
Dasar Pengenaan Pajak		655.500,00
PPN = 10% x Dasar Pengenaan Pajak		65.550,00
Total PPnBM (Pajak Penjualan Barang Mewah)		0,00

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Direktorat Jenderal Pajak mengatur bahwa Faktur Pajak ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan basah pada Faktur Pajak ini.

JAKARTA BARAT, 01 Juli 2014



ANIS SYARIF USMAN

Sumber : <http://www.nbcdns.com>

Demikian tahapan pengisian e-faktur , dengan kemudahan menggunakan Faktur Pajak yang telah WP/PKP buat, segera laporkan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2.2.2.4 Penerapan E-Faktur

Penerapan aplikasi e-faktur secara nasional efektif digunakan sejak 1 Juli 2016. E-faktur memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan pembuatan faktur pajak secara manual. Berikut kelebihan yang ditemukan dari penerapan e-faktur dari sudut pandang BSC :

- a) Mencegah faktur pajak fiktif.
- b) Efisiensi dalam transaksi.
- c) Meminimalisir kesalahan nominal.
- d) Kemudahan mendapatkan NSFP.
- e) Hemat biaya (tanda tangan basah digantikan dengan tanda tangan elektronik, e-faktur tidak harus dicetak dan mengurangi ruang penyimpanan).

Dengan adanya aplikasi faktur pajak elektronik ini merupakan sebuah sarana yang dapat mempermudah wajib pajak/pengusaha kena pajak dalam pembuatan faktur pajak.

2.2.3 E-Filing

2.2.3.1 Pengertian E-Filing

E-filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan penyedia jasa aplikasi atau Application Service Provider (ASP) (onlinepajak.com, 2018).

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (application service provider) yang ditunjuk oleh direktur jenderal pajak.” dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

- a) Berbentuk Badan.
- b) Mempunyai Surat Izin Usaha (SIU) penyedia jasa aplikasi (ASP).

- c) Memiliki NPWP yang terdaftar dan teregistrasi sebagai PKP oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- d) Adanya legalitas perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.3.2 Cara Pembuatan E-Filing

Sebelum melakukan lapor pajak secara online melalui DJP ataupun ASP, Wajib Pajak harus memiliki EFIN (electronic filing identification number) terlebih dahulu.

EFIN adalah nomor identitas unik yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. EFIN yang diberikan kepada setiap wajib pajak diperuntukan untuk melakukan transaksi elektronik dengan DJP, seperti lapor SPT *online* dan pembuatan kode *billing* untuk pembayaran pajak. EFIN bisa di dapatkan dengan cara mendatangi dan meminta ke KPP terdekat. EFIN digunakan untuk mendaftarkan akun anda pada www.djponline.pajak.go.id. Tata cara pengajuan EFIN sebagai berikut:

- a) Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung KPP/KP2KP terdekat oleh wajib pajak sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain .
- b) WP mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN.
- c) Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
 - 1) KTP (bagi WNI) atau Paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA).
 - 2) NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT).

Setelah Wajib Pajak mendapatkan EFIN, daftarkan akun e-filing WP pada laman www.djponline.pajak.go.id dengan memasukkan nomor EFIN tersebut. Setelah berhasil, *login* dengan *password* yang anda buat pada saat pendaftaran akun. Sebelum mengisi e-SPT, perlu anda ketahui bahwa terdapat 3 (tiga) jenis formulir untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Formulir tersebut adalah:

- a) Formulir 1770 (Wajib Pajak Orang Pribadi) WPOP
- b) Formulir 1770 S (Wajib Pajak Orang Pribadi Sederhana) WPOPS
- c) Formulir 1770 SS (Wajib Pajak Orang Pribadi Sangat Sederhana) WPOPSS

Berikut cara mengisi SPT Tahunan Orang Pribadi dengan *e-filing*:

- 1) Siapkan bukti potong formulir 1721 A1, yaitu bukti pemotongan PPh Pasal 21 oleh pemberi kerja, dan bukti potong PPh 21 Final jika ada. (misalnya penjualan tanah/bangunan, bunga deposito, bukti potong dividen, dll)
- 2) Siapkan daftar harta, daftar hutang, dan Kartu Keluarga.
- 3) Isi e-SPT pada aplikasi e-filing. Lakukan langkah-langkah sesuai panduan pada.
- 4) Jika semua formulir sudah diisi dengan lengkap, mintalah kode verifikasi untuk pengiriman EFIN. Kode verifikasi akan dikirim melalui *email* yang sudah didaftarkan.
- 5) Kirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi
- 6) Notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada wajib pajak melalui email yang sudah didaftarkan (www.pajak.go.id).

Dengan demikian *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT baik pribadi maupun badan yang dilakukan secara *on-line* dengan menggunakan layanan internet pada *website* Direktorat jenderal pajak sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

2.2.3.3 Penerapan Sistem *E-Filing*

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP yaitu:

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.

- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Accountrepresentative*.

(www.pajak.go.id)

2.2.4 Pemahaman Internet

Internet merupakan sebuah singkatan dari *interconnectionnetworking*, atau yang berarti jaringan yang terhubung secara luas. Internet merupakan keterkaitan jaringan komputer melalui standard yang disebut *global TransmissionControlProtocol* atau *InternetProtocol TCP/IP*. Ada sistem pertukaran paket komunikasi yang berasal melalui data (Eril, 2019).

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet (www.kbbi.web.id).

Sejak pertama kali jaringan komputer diciptakan, manfaat internet adalah untuk membantu memperbaiki komunikasi jaringan antar pasukan militer. Namun, seiring berkembangnya waktu dan semakin majunya inovasi teknologi dan komunikasi membuat internet bermanfaat untuk segala aspek kehidupan, diantaranya:

- a) Memperoleh berbagai informasi
- b) Menambah banyak pengetahuan

- c) Memberikan kecepatan dalam mengaksesnya.
- d) Keamanan pengguna
- e) Hemat dalam biaya dan waktu

Dengan memanfaatkan website sebagai sarana promosi dan pelayanan yang responsif, serta memudahkan mereka dalam mendapatkan akses informasi guna membangun image badan usaha mengingat trend pada saat ini banyak badan usaha yang sudah melakukan pelayanan memalui internet.

2.2.5 Perpajakan

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi:

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

Kemudian menurut Soemahamidjaja dalam suandy (2005) pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum, sedangkan menurut Andriani dalam Rahman (2010) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib, berupa uang atau barang kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak mempunyai beberapa fungsi (Rahman, 2010), yaitu:

- a) Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b) Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- c) Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d) Fungsi redistribusi pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.6.1 Pengertian Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “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 adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (Rahman, 2010). Sedangkan pendapat lain menyebutkan Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Fidel, 2010).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang

memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Obyek pajak adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh wajib pajak yang digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri (Fidel, 2010). Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. wajib pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Dia tetap bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut dipertanggungjawabkan. wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi (Mardiasmo, 2011) yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Wajib pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak kemudian akan diperoleh Nomor Pokok wajib pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi wajib pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP. Wajib pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.
- 3) Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem perpajakan di Indonesia menganut *selfassessment* system, sehingga wajib pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan wajib pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan wajib pajak badan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan. Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.
- 6) Apabila diperiksa wajib pajak diwajibkan:
 - a) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
- 7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan. Hak-hak wajib pajak (Mardiasmo, 2011), yaitu:
 - a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding. wajib pajak berhak mengajukan surat keberatan apabila merasa tidak puas dengan ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas pemotongan/pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Apabila wajib pajak belum puas dengan hasil surat keputusan keberatan, wajib pajak berhak mengajukan surat banding ke Pengadilan Pajak.

- b) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT. Tanda bukti pemasukkan SPT merupakan tanda bukti diterimanya SPT. Tanda bukti diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan. Wajib pajak dapat melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan dengan menyampaikan pernyataan tertulis sebelum Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan.
- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT. Wajib pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT dengan alasan tertentu yang dapat diterima.
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak. Wajib pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan/pengangsuran pembayaran pajak dalam kondisi tertentu.
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak. Wajib pajak berhak mengajukan permohonan perhitungan pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak apabila terdapat kesalahan pada ketetapan pajak yang didalamnya tidak ada hubungan persengketaan antara fiskus dengan wajib pajak.
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Wajib Pajak berhak meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak apabila pajak terutang untuk suatu tahun pajak lebih kecil dari jumlah kredit pajak.
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak atas kesalahan yang bukan disebabkan oleh wajib pajak.
- i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajibannya.
- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak. Bukti pemotongan atau pemungutan pajak digunakan sebagai pengurang pajak atau kredit pajak bagi pihak yang dipotong di akhir tahun pajak.

2.2.6.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak

perpajakannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *selfassessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2010). Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (Rahayu, 2010), yaitu:

- a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Tabel 2.1
Statistik Kepatuhan Wajib Pajak

	2016	2017	2018	2019	2020
1. WP Terdaftar	161.183	172.684	178.455	187.463	198.6320
a) Badan	12.985	13.248	13.550	14.078	15.005
b) OP Non Karyawan	14.523	15.743	16.868	17.743	19.347
c) OP Karyawan	133.675	143.693	148.037	155.642	164.268
	2016	2017	2018	2019	2020
2. WP Terdaftar Wajib SPT	86.650	78.560	82.012	82.708	92.569
a) Badan	4.787	4.110	4.783	4.521	4.973
b) OP Non Karyawan	3.303	3.082	4.507	5.378	6.305
c) OP Karyawan	78.560	71.368	72.722	72.806	81.291
	2016	2017	2018	2019	2020
3. Realisasi SPT	54.724	55.534	58.835	60.896	50.159
a) Badan	2.781	2.811	2.754	3.200	2.477
b) OP Non Karyawan	3.074	3.793	5.033	6.431	2.519

c) OP Karyawan	48.869	48.930	51.048	51.265	45.163
	2016	2017	2018	2019	2020
4. Rasio Kepatuhan (3 : 2)	0,64	0,71	0,72	0,74	0,54
a) Badan	0,58	0,68	0,58	0,71	0,50
b) OP Non Karyawan	0,93	1,23	1,12	1,2	0,40
c) OP Karyawan	0,62	0,69	0,7	1,2	0,56

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Duren Sawit (2020)

2.2.6.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
- 3) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

- 5) Keuntungan yang diterima apabila menjadi wajib pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

2.2.6.4 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Wakil Menteri Keuangan Mardiasmo mengungkapkan empat strategi yang bisa dilakukan otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak (indopriemer.com), yaitu:

- a) Memperbaiki pelayanan agar wajib pajak mau membayar pajak secara sukarela.
- b) Meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum.
- c) Melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak.
- d) Melakukan internalisasi nilai-nilai Kementerian Keuangan untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankan tugas secara professional.

2.2.6.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Prabandaru (2019) adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan pengisian SPT
- 3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.
- 4) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 5) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Kania et al. (2017) diperoleh hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa, penerapan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pradnyana dan Prena (2019) diperoleh hasil bahwa *e-billing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Pratama et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar menunjukkan hasil yang positif dengan semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kusmeilia et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *e-filing* dan penerapan Sistem *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, penerapan sistem *e-filing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019 dan penerapan sistem *e-billing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Widyawati (2019) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan semakin tinggi penerapan sistem *e-billing* dan pemahaman perpajakan dapat memoderasi dan memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Oktaviani et al. (2019) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-billing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa

efektivitas sistem *e-billing* terbatas jika kemampuan wajib pajak untuk menjalankan sistem *e-billing* juga terbatas.

2.3.2 Pengaruh Penerapan Sistem E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Christin (2017) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan e-faktur dan penerapan e-SPT PPn terhadap Kepatuhan Perpajakan Pengusaha Kena Pajak berpengaruh signifikan dengan kemampuan menggunakan internet. Tetapi berbeda dengan variabel pengaruh penerapan e-SPT PPn dengan Kepatuhan Perpajakan PKP tidak berpengaruh signifikan, pengaruh penerapan e-faktur memoderasi kemampuan menggunakan internet tidak berpengaruh signifikan, dan variabel kepatuhan perpajakan di moderasi kemampuan menggunakan internet tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian Allolayuk (2018) diperoleh hasil bahwa penerapan aplikasi e-faktur pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak sehingga dengan diterapkannya aplikasi e-faktur Pajak pihak DJP dapat meminimalisir adanya penyalahgunaan faktur pajak.

2.3.3 Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Handayani dan Tambun (2016) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Susmita dan Supadmi (2016) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Kiswara dan Jati (2016) diperoleh hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap peran *account representative*, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, peran *account representative* berpengaruh signifikan

terhadap pencitraan otoritas pajak, pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, peran *accountrepresentative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kania et al. (2017) diperoleh hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa, penerapan e-registration penerapan *e-filing*, penerapan e-SPT, dan penerapan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan meneunjuakan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan e-registration, *e-filing*, dan e-SPT, dan *e-billing* (*e-system*) maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Pradnyana dan Prena (2019) diperoleh hasil bahwa *e-filing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. *e-billing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Purwanti dan Surini (2016) diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel *e-registration*, e-SPT dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, *e-registration* berpengaruh sebesar 2,661 terhadap kepatuhan wajib pajak, e-SPT berpengaruh sebesar 6,467 terhadap kepatuhan wajib pajak dan *e-filing* berpengaruh sebesar 4,234 terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Pratama et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi pada KPP Pratama Gianyar menunjukkan hasil yang positif dengan semakin baik pemahaman internet yang dimiliki wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) diperoleh hasil bahwa penerapan *e-filing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Kediri, Penerapan *e-billing* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri, Penerapan e-faktur berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri dan penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan e-faktur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

Penelitian Kusmeilia et al. (2019) diperoleh hasil bahwa pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem *e-filing* dan penerapan Sistem *e-billing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019, penerapan sistem *e-filing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019 dan penerapan sistem *e-billing* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (non karyawan) di KPP Pratama Bandung Cicadas pada tahun 2019.

Penelitian Yefni et al. (2018) diperoleh hasil bahwa wajib pajak akan menggunakan *e-filing* lagi sebagai metode mereka untuk melaporkan pajak tahunan mereka karena berguna bagi mereka karena meningkatkan kenyamanan mereka.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian yang membahas tentang penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa penelitian dengan memperoleh hasil yang berbeda-beda. Dalam penelitian Kania (2017), Pradnyana dan Prena (2019), Pratama (2019) mereka memiliki hasil yang sama yaitu

penerapan *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan uraian diatas, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Penerapan e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Christin (2017), Allolayuk (2018) diperoleh hasil bahwa penerapan aplikasi e-faktur pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak sehingga dengan diterapkannya aplikasi e-faktur pajak pihak DJP dapat meminimalisir adanya penyalahgunaan faktur pajak. Berdasarkan landasan teori dan uraian diatas, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut:

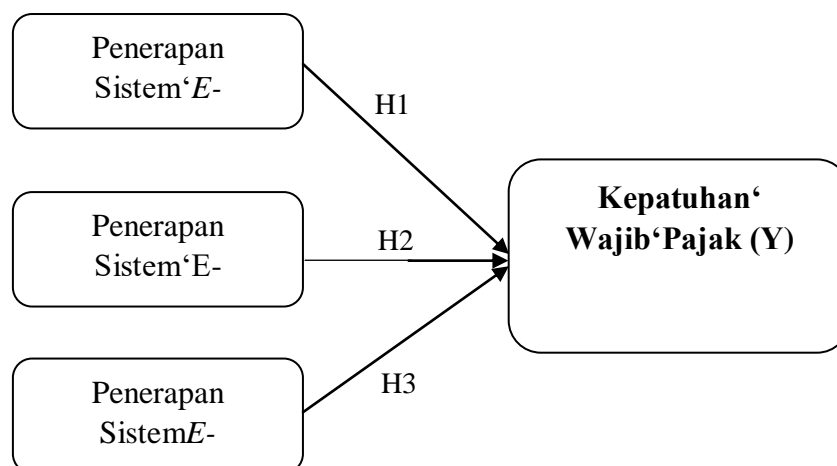
H2: Penerapan e-faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Susmita dan Supadmi (2016), Kiswara dan Jati (2016), Purwanti dan Surini (2016) penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. berdasarkan landasan teori dan uraian diatas, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut:

H3: Penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disederhanakan dengan kerangka konseptual mengenai penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian