

BAB II

Kajian Pustaka

2.1 Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengutip berbagai referensi dari beberapa peneliti terdahulu untuk dijadikan acuan dan gambaran yang dapat dipelajari dan dipahami sebagai berikut :

Yuliano Osvaldo Lado, dkk (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Metode analisis yang digunakan uji analisis regresi linear sederhana dan *Moderated Regression Analysis*. Populasi penelitian ini adalah WPOP PNS di Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY. Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 59 responden. Dengan adanya proses penelitian dengan menggunakan metode analisis dan sample yang ada maka peneliti menemukan hasil bahwa penerapan system *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan system *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PNS.

Adil Fendinata, (2017)) melakukan penelitian mengenai analisis kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi dalam penerapan sistem *E-filing* dengan Pemahaman Internet sebagai variable pemoderasi. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yaitu kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variable, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan system *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang dan Pemahaman Internet memoderasi pengaruh

penerapan sistem *E-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang.

Dipa Teruna Awaloedin,dkk (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *E-filing*, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Pratama Depok Cimanggis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang sudah menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Depok Cimanggis dan metode pengambilan sample adalah teknik *probability sampling*. Dalam penelitian ini , metode analisis data yang digunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dengan adanya proses penelitian tersebut maka peneliti menemukan hasil bahwa penerapan system e-filling memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, pemahaman internet memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Rachmawati Meita Oktaviani, dkk (2018) melakukan penelitian mengenai pemahaman internet sebagai pemoderasi penerapan system e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Semarang Tengah 1 dan Semarang Tengah 2, teknik sample yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria berNPWP dan menerapkan *E-Filling* dalam pelaporan SPTnya. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 80 responden, teknik analisa data menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Dari pengolahan data yang ada peneliti dapat menarik hasil penelitian menunjukkan secara parsial penerapan system E-Filling dan pemahaman internet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nindy Afioreta, dkk (2018) melakukan penelitian pengaruh penerapan sistem E- Faktur terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel penelitian ini sejumlah 60 pengusaha kena pajak yang

terdaftar menggunakan E-Faktur pada KPP Pratama Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis yang terdiri dari Metode Analisis Regresi Sederhana dan *Metode Regression Analysis (MRA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Faktur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak, pemahaman internet tidak berpengaruh terhadap penerapan sistem E-Faktur dan kepatuhan pengusaha kena pajak jika pemahaman internet dijadikan sebagai variabel moderasi.

Harrison Mwangi Muturi, et al (2015) conduct research Effect of online tax system on tax compliance among small taxpayers in Meru country (Kenya). This research includes descriptive research. Data was collected using structured questionnaire, which covered all the variables of the study from 60 sampled taxpayers from Meru county tax District. Data obtained were subjected to quantitative methods of data analysis using SPSS (version 20). In addition to descriptive statistics, both correlation and regression analyses were done and summaries presented. The findings of the study were that online tax system does affect tax compliance level among small taxpayers in Meru County. The study recommends that a further study should be done to establish other factors that affect tax compliance among small tax payers.

Harrison Mwangi Muturi, dkk (2015) melakukan penelitian Pengaruh sistem pajak online pada kepatuhan pajak di antara pembayar pajak kecil di negara Meru (Kenya). Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur, yang mencakup semua variabel penelitian dari 60 pembayar pajak sampel dari Kabupaten Meru. Data yang diperoleh menjadi sasaran metode analisis data kuantitatif menggunakan SPSS (versi 20). Selain statistik deskriptif, analisis korelasi dan regresi dilakukan dan ringkasan disajikan. Temuan penelitian ini adalah bahwa sistem pajak online tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di antara pembayar pajak kecil di Kabupaten Meru. Studi ini merekomendasikan bahwa

studi lebih lanjut harus dilakukan untuk menetapkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak di antara wajib pajak kecil.

Azimaton Saibon, et al (2016) conduct research E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis. The samples were randomly selected from various taxpayers that walk in Inland Revenue Board Petaling Jaya Branch. Survey questionnaires were hand distributed with 44 taxpayers responded. The data collected were analyzed by using descriptive statistic. After 8 years of implementation, the respondents agreed that e-Filing is user friendly and easy to use. Based on the findings, majority of the taxpayers also have confidence and used e-Filing to file their tax return form, indicating taxpayers have a good perception toward e-Filing.

Azimaton Saibon, dkk (2016) melakukan penelitian Penerimaan E-filing oleh Wajib Pajak Perorangan - A Preliminary Analysis. Sampel dipilih secara acak dari berbagai wajib pajak yang berjalan di Inland Revenue Board Petaling Jaya Cabang. Kuesioner survei didistribusikan secara langsung dengan 44 pembayar pajak merespons. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Setelah 8 tahun implementasi, para responden sepakat bahwa e-Filing mudah digunakan dan mudah digunakan. Berdasarkan temuan, mayoritas wajib pajak juga memiliki kepercayaan diri dan menggunakan e-Filing untuk mengajukan formulir pengembalian pajak mereka, menunjukkan wajib pajak memiliki persepsi yang baik terhadap e-Filing.

Rizki Rahmawati, et al (2018) conduct research Analysis of the Factors Affecting Individual Taxpayers Compliance The population of this study are 90.485 private taxpayers who registered in KPP Pratama Semarang Candisari. The method of sample selection used in this research is Convenience Sampling by using Slovin formula as amount 100 effective Individual Taxpayers. Data collection method used is primary data through questionnaire. Data were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression. With the research process carried out the results of the study can be concluded that the research perception of service quality has no significant effect on tax

compliance. Tax penalties have no significant effect on taxpayer compliance. The tax amnesty variable has a positive and significant influence on tax compliance. Religiosity in taxpayers has a positive and significant impact on taxpayer compliance.

Rizki Rahmawati, dkk (2018) melakukan penelitian Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Populasi penelitian ini adalah 90.485 wajib pajak swasta yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Convenience Sampling dengan menggunakan rumus Slovin sebagai jumlah 100 wajib pajak orang pribadi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Dengan proses penelitian yang dilakukan maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi penelitian terhadap kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Denda pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel tax amnesty memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Religiositas dalam wajib pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian pajak

Dalam pengertian umum, pajak adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung.

Banyak pendapat dari para ahli memberikan batasan tentang pajak, tetapi pada intinya mempunyai tujuan dan maksud yang sama. Berikut ini adalah beberapa pengertian mengenai menurut para ahli, yaitu:

Menurut para A. ardiani dalam buku Waluyo (2012:2): “pajak adalah iuran rakyat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak dapat prestasi

kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan didalam pemerintahan”.

Menurut A. adriani, dalam buku dwi sunar prasetiyo (2012) “pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung bisa ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah”. Menurut rochmat soemitro, didalam mardiasmo (2011:1) menyatakan: “pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut sommereld Ray M, Anderson Herschel M., dan Broc Horace R dalam Dwi Sunar Prsetyo (2012).Pajak adalah suatu pengalihan sumber daya sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan professional agar pemerintah melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintah”.

Sedangkan definisi pajak menurut undang-undang no.28 tahun 2007 tentang perubahan ke tiga atas undang-undang no.6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) bahwa Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang peribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari pengertian pajak diatas, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa pengertian pajak adalah iuran dari rakyat kepada Negara yang sifatnya memaksa menurut undang-undang dan digunakan untuk membiayai keperluan Negara demi kesejahteraan umum masyarakat.

2.2.2 Pengertian *E-Filling* dan *E-SPT*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (*ASP*). Sedangkan aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id).

Berdasarkan pengertian diatas, *E-filing* adalah cara penyampaian SPT sedangkan e-SPT adalah media penyampaiannya (formulir).

Berikut ini proses untuk melakukan *E-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara e-filling:

- 1) Mengajukan formulir permohonan Eletronik *E-filing* Identification Number (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *E-filing*. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *E-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun *E-filing* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *E-filing*.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara: a) Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filling di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
- 4) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS. c) Mengirim SPT secara online dengan mengisikan kode verifikasi. d) Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan E- SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi

Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.2.2.1 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 *Account representative*.

2.2.2.2 Dasar Hukum

Wajib pajak yang menggunakan system *E-filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jendral Pajak dapat memberikan jaminan

kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibutuhkan SPT elektronik merupakan proses penyesuaian status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *E-filing* ini antara lain :

- 1) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan surat Pemberitahuan Tahunan.
- 2) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara e-filing melalui website direktorat jendral pajak(www.pajak.go.id)

2.2.2.3. Prosedur Penggunaan E-Filing

- 1) Pengajuan Permohonan untuk mendapat Efin

Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan eFin (*Elektronik Filling Identification Number*) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan : fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Permohonan sebagaimana dimaksud diatas dapat disetujui apabila: Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*mastefile*) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Elektronik Filling Identification Number* (Efin) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.

Jika Efin (*Elektronic Filing Identification Number*) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2). Pendaftaran

Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: User ID dan Password, Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (digital certificate) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Efin yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Digital Certificate ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *E-filing*.

3).Penyampaian e-SPT secara *E-filing*

Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara offline oleh Wajib Pajak. Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak.

2.2.2.4 Hal yang Harus Diperhatikan Setelah Proses *E-filing*

1) Bukti Transaksi *E-filing*

Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak yang dibubuhkan dibagian bawah induk SPT. Bukti penerimaan secara elektronik ini berisi informasi yang meliputi : NPWP, Tanggal, Jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) Kode ASP.

2) Masa Pemberlakuan *E-filing*

Penyampaian SPT secara e-Filling dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat (WIB). SPT yang disampaikan secara e-filling pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

3) Penyampaian *E-filing*

Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 47/PJ/2008, WP pengguna *E-filing* tidak perlu lagi menyampaikan hardcopy SPT dan SSP lembar ke 3 bila telah memenuhi ketentuan Wajib Pajak wajib menyampaikan lampiran dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, secara langsung atau melalui pos secara tercatat dengan pengantar lampiran dari PER 47/PJ/2008, paling lama: 14 hari sejak batas terakhir pelaporan SPT jika SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian; dan 14 hari sejak tanggal penyampaian SPT secara *E-filing* jika SPT disampaikan setelah batas akhir penyampaian SPT dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan SPT sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik, sepanjang Wajib pajak telah memenuhi kewajibannya. Bila kewajiban menyampaikan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan dikirimkan melalui pos tercatat, maka tanggal penerimaan induk SPT beserta lampirannya adalah tanggal yang tercantum pada bukti pengiriman surat.

Jika Wajib Pajak tidak menyampaikan induk SPT beserta lampirannya dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan SPT.

2.2.2.5 Indikator *E-filing*

Indikator *E-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelebihan dari penerapan e-filling

- 1) Kelebihan e-filling menurut (Wulandari, 2016:30) antara lain:
 - a) Kecepatan Pelaporan SPT
 - b) Lebih hemat dan meminimalisir penggunaan kertas
 - c) Perhitungan lebih cepat dan akurat
 - d) Kelengkapan data pengisian SPT dengan adanya validasi data terlebih dahulu
- 2) Kelebihan *E-filing* lainnya menurut www.pajak.go.id
 - a) Penyampaian SPT dapat dilakuakn secara cepat, aman, dan kapan saja (24/7)

- b) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
- c) Perhitungan dilakukn secara tepat karena menggunakan system computer
- d) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
- e) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- f) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
- g) Dokumen pelengkap (Fotocopy 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, Fotocopy Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

2.2.3 Pemahaman Internet

Internet (*interconnected-networking*) adalah suatu rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Menurut D.E Conner dalam Ayu Ika Novarina (2005) mendefinisikan internet adalah:

“Internet, sistem informasi global berbasis komputer. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terkoneksi. Tiap jaringan komputer terdapat mencakup puluhan, ratusan bahkan ribuan komputer, dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi satu dengan yang lain dan untuk berbagi sumber-sumber daya komputerisasi seperti superkomputer yang kuat dan data base informasi.

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 merupakan mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet.

Pada awalnya, internet dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat untuk tujuan militer. Dewasa ini, sesuai dengan perkembangan internet

yang sangat pesat, tujuan internet tidak hanya untuk keperluan militer, akan tetapi memberikan banyak manfaat bagi kehidupan sehari-hari, diantaranya :

a. Memperoleh informasi

Internet sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya memberikan informasi yang dibutuhkan bagi pengguna. Dengan adanya internet, pengguna dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi, contohnya adalah informasi mengenai prosedur penggunaan dan perkembangan e-filling.

b. Menambah pengetahuan

Di dalam kehidupan sehari-hari, seseorang memerlukan banyak pengetahuan. Internet memberikan kebebasan akses untuk kita mencari atau mendapatkan pengetahuan yang diperlukan, sebagai contoh adalah pengetahuan mengenai Peraturan Perundang-undangan. Pengetahuan tersebut akan sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak.

c. Memberikan kecepatan untuk mengaksesnya.

Internet memberikan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi, pengetahuan dan kepentingan lainnya. Contohnya adalah dengan adanya internet akan memudahkan dan 32 mempercepat Wajib Pajak dalam mengakses e-filling dan menerima verifikasi.

d. Media Pertukaran Data

Pencarian dan pengaksesan untuk memperoleh informasi saat ini semakin cepat dan efektif melalui internet. Internet menyediakan berbagai fasilitas yang memungkinkan pengguna untuk menelusuri informasi yang ada tanpa dibatasi waktu dan wilayah. Intinya dimanapun dan kapanpun.

2.2.4 Pengetahuan Wajib pajak

2.2.4.1 Pengertian Pengetahuan wajib Pajak

Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar yaitu hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah dari tidak tahu menjadi tahu

dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah. Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009: 7). Sedangkan menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011: 1) Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku.

seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan. Dalam penelitian ini peneliti membatasi pengetahuan perpajakan yaitu mengenai Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan.

Kesadaran wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi undang undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat dapat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformmmmal akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pendidikan perpajakan secara formal didapat dalam materi di sekolah hingga perguruan tinggi sedangkan perpajakan secara nonfomal dapat melalui sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk, media lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan.

2.2.4.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Terdapat beberapa indikator yang mengukur bahwa wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengertian umum, yaitu berisi pengertian-pengertian umum yang diambil dari Undang-undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan tentang

pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak, Wajib Pajak, Badan, Pengusaha, dan Surat Pemberitahuan.

- 2) Tata cara Pembayaran Pajak, yaitu berisi pernyataan mengenai bagaimana cara membayar pajak dan langkah-langkahnya. Apabila wajib pajak menjawab benar pertanyaan tersebut maka wajib pajak mengetahui bagaimana tatacara membayar pajak.
- 3) Nomor Pokok Wajib Pajak, berisi pernyataan terkait Nomor Pokok Wajib pajak seperti fungsi, dan manfaat.
- 4) Penagihan Pajak, yaitu pernyataan mengenai dasar penagihan pajak dan boleh tidaknya wajib pajak mengangsur dalam membayar pajaknya.
- 5) Pembukuan dan Pencatatan, yaitu berisi pernyataan mengenai pembukuan dan pencatatan oleh wajib pajak secara umum.

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Mardiasmo (2011:56) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- 3) Menghitung pajak terutang
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- 5) Menyenggarakan pembukuan/pencatatan
- 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. 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 Menurut Mardiasmo (2011:57) yaitu:

- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding
- 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- 4) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajakk
- 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
- 9) Memebrikan kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
- 10) Meminta buku pemotongan atau peemungutan pajak

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti : mendaftarkan diri untk mendapatkan NPWP; melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; menghitung pajak terutang; mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan. Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti: mengajukan surat keberatan; menerima bukti tanda bukti pemasukan SPT; melakukan pemebtulan SPT; mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT; mengajukan permohonan penundaan ata pengansuran pembayaran pajak; meminta pengembalian kkelebihan pembayaran pajak; mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi; memberi kuasa kepada orang untuk

melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

2.2.5.2 Jenis Kepatuhan Perpajakan

Menurut Nurmantu (2005:149) kepatuhan dibagi menjadi 2 yaitu : kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib apajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakann. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtatif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang- undang perpajakan

2.2.5.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009) adalah sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam mmelaksanakan hak dan kewajibannya.
- 2) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
Pajak yang telah dihitung kemudian isetorkan kek kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).
- 3) Kepatuhan dalam pembiayaan tunggakan pajak
Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yaang belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo tanggal pengennan denda.
- 4) Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan
Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20

hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk wajib pajak badan setelah akhir tahun pajak. Wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila telambat atau tidak menyampaikan SPT.

5) Kepatuhan untuk melaporkan spt tahunan 5 Tahun berturut turut

Wajib pajak di harapkan agar untuk melaporkan spt Tahunan secara tertib yaitu bias melaporkan spt tahunannya secara 5 tahun berturut – turut agar penerimaan pajak yang telah ditargetkan dapat mencapai dengan baik.

2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola dan di manfaatkan oleh direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya wajib apajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara meengoptimalkan pelayan tersebut adalah dengan memperbaharui atau menyempurkan system administrasi perpajakan modern yang dilakukan mellalui reformasi administrasi perpajakan modern yang dikaukan melalui reformasi administratsi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemmudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kedapa Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan system e-filling diharapkan dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Pengaruh pemahaman Internet sebagai hubungan system penerapan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

System *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Wajib Pajak yang menjadi tujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian surat pemberituannya dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Untuk dapat menggunakan system tersebut, wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan internet, penerapat system tersebut tidak berpengaruh apa apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak merupakan sebuah pengertian yang mendalam pada wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) atau Wajib Pajak Badan. Pemahaman dari Wajib Pajak ini terwujud dalam pemikiran, sikap dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Hal ini dilakukan oleh wajib pajak karena merasa bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional. Pengetahuan juga merupakan kunci agar seseorang melaksanakan kewajibannya dengan baik. Segala macam upaya yang dilakukan oleh fiskus tak akan maksimal apabila tidak ada pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang yang ingin patuh terhadap peraturan.

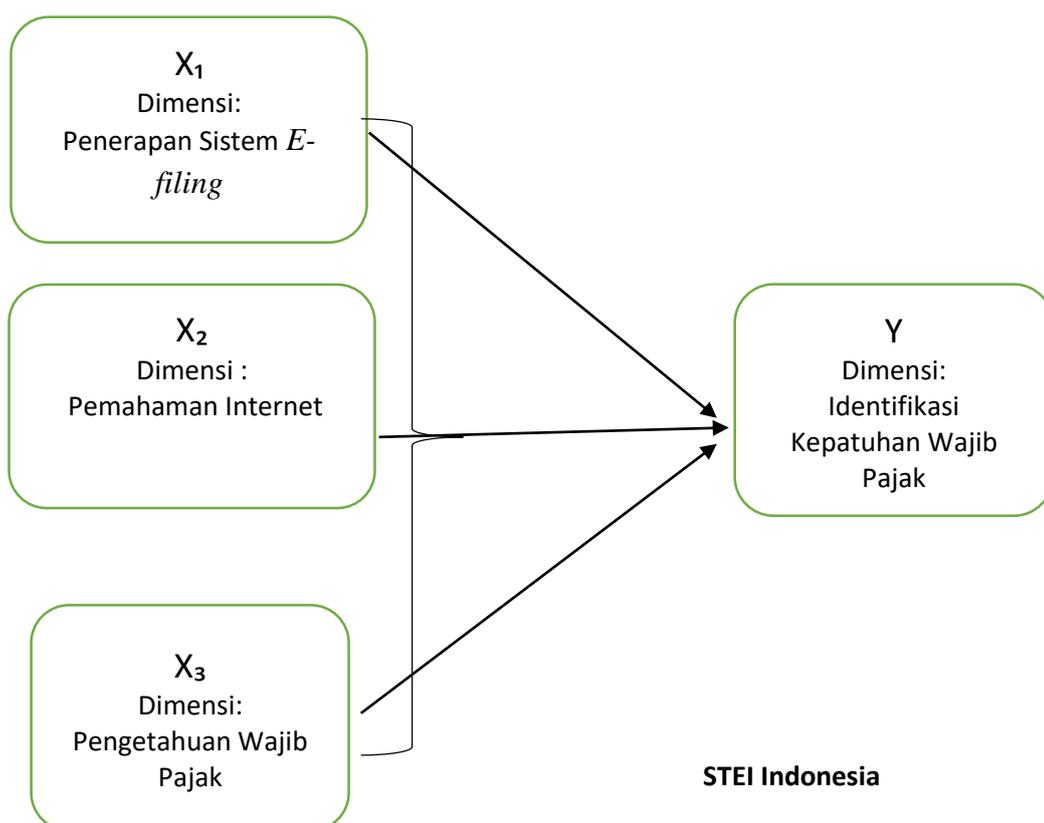
2.3.4 Pengaruh Penerapan *E-filing*, pemahaman internet, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajaak di KPP Pratama Jakarta

Sistem *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak

yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuannya dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Untuk dapat menggunakan system tersebut ,Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet . apabila wajib pajak tidak mengoperasikan internet, penerapan system tersebut tidak berpengaruh apa apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak yang menyadari pentingnya pajak, secara sukarela akan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat jika memiliki pengetahuan yang tinggi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Sebaliknya, kepatuhan Wajib Pajak akan menurun jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang rendah dan sulit untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Berdasarkan penjelasan hubungan antar variable penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya , maka dapat dibuat paradigma mengenai penelitian ini sebagai berikut :

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian



Hipotesis Penelitian

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

H₁ : Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pramata Jakarta Cakung Dua .

H₂ : Pemahaman internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua .

H₃ : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua .

H₄ : Penerapan *e-filing*, pemahaman internet, dan pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Dua.