

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Elfi Handayani, (2018), tentang Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Terhadap Penerapan Sistem *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kemudahan pengguna sistem *e-billing*, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak terhadap penerapan sistem *e-billing* di kantor Direktorat Jenderal Pajak (Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung). Di daerah Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif yang dapat diukur dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 23.0. penelitian ini menggunakan data primer. Data primer ini digunakan berupa sebuah penyebaran lembaran kuesioner yang akan saya teliti. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung sebanyak 238.355 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan sistem *e-billing* ini dengan banyak minimal 3 kali. Sampel ditentukan berdasarkan banyaknya jumlah wajib pajak sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung. Hasil dari penelitian ini dapat dibuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan sistem *e-billing*, persepsi kepuasan dalam membayar pajak, persepsi niat keinginan dalam membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap penerapan sistem *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung.

Penelitian oleh Pratami et al., (2017), tentang Pengaruh Dari Penerapan *E-System* (*e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*) Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Singaraja. Penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer.

Data primer ini digunakan berupa sebuah penyebaran lembaran kuesioner sebanyak 100 responden para Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai teknik pengambilan sampel dalam penelitian sampel sampling incidental. Teknik ini terdapat menggunakan metode analisis data yaitu metode regresi linear berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS 17.0 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan (*e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan para Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian oleh Sulistyorini, et. al., (2016), yang akan dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Adminitrasi (*e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*) terhadap Kepatuhan Para Wajib Pajak Orang Pribadi di rumah sakit Dr. Moewandi Surakata. Sumber data yang akan digunakan data primer yang melalui metode survei kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 66 responden para Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode ini menggunakan data uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem adminitrasi (*e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustapha dan Obid (2015), tentang menguji Efek Mediasi Dari Persepsi Kemudahan Penggunaan Pada Hubungan Kualitas Layanan Pajak Pada Sistem Perpajakan secara online. Penelitian ini telah diteliti bahwa sebanyak 206 data yang akan disurvei dengan menggunakan metode persamaan struktural. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan yang memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem perpajakan secara online dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan positif yang signifikan dengan sistem perpajakan secara online. Penelitian ini memberikan suatu kontribusi untuk memahami dalam penggunaan efektif dari sistem perpajakan secara online dengan melalui membayar pajak untuk wiraswasta yang akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan pajak dan penciptaan dalam pendapatan di Negara Nigeria.

Penelitian oleh Rysaka Et. Al. (2014), tentang Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Billing*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara ini setiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan *e-SPT* dan *e-Filing*. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya faktor yang pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerjasama oleh pemerintah dengan wajib pajak.

Penelitian oleh Nugroho, R. A., dkk. (2018), tentang Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Sistem *E-Billing* Pada Kantor Pajak di Surakarta. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan Survei yang akan dilakukan oleh penggunaan sistem *e-billing* elektronik di Surakarta. Penelitian ini bersifat *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang akan digunakan untuk menganalisis niat pengguna dalam mengadopsi sistem *e-billing*. Hasilnya menunjukkan bahwa dua variabel UTAUT (harapan kinerja dan pengaruh sosial) mempengaruhi penggunaan sistem secara signifikan. Sementara itu, variabel lain seperti ekspektasi usaha dan kondisi fasilitasi tidak mempengaruhi adopsi sistem *e-billing* di Indonesia.

Penelitian oleh Nurhayati dan Kusmuriyanto dari *Accounting Analysis Journal* (AAJ 6 (2) (2017), tentang Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dalam Wajib Pajak Terhadap Sistem Pembayaran *E-Billing*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi manfaat, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan pajak secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-billing*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna sistem *e-billing* yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dengan jumlah total 7.426 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda dengan program aplikasi SPSS versi 21.

Penelitian oleh Nanik Ermawati & Zamrud Mirah Delima (2016), tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem *e-Filing*. Penelitian ini Menggunakan variabel persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), pengalaman (*experience*) dan minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) yang Menggunakan metode analisis regresi. Penelitian ini Tidak adanya variabel norma subjektif (*subjektif norma*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*). Berdasarkan hasil penelitian ini dalam metode analisis statistik di atas dapat dikatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*. Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya sistem tersebut. Penelitian ini bersifat Efektivitas yang bisa kita hadirkan oleh sistem tersebut berupa kepraktisan dalam melaporkan SPT. Penelitian ini dalam Persepsi kemudahan dalam menggunakan *e-Filing* sangat berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian ini akan lebih senang dalam menggunakan sistem jika sistem tersebut mudah untuk digunakan tetapi, jika sistem itu memberikan efek susah bagi pengguna maka pengguna tersebut akan enggan menggunakan *e-Filing*. Penelitian ini Pengalaman dalam menggunakan *e-Filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin lama dalam menggunakan *E-Filing* maka wajib pajak akan sangat senang sekali menggunakan sistem tersebut.

Penelitian Oleh Dara Ayu Mentari (2016), tentang Pengaruh Penerapan Metode Sistem *E-Billing* dan Sistem Manual dalam Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam, Jakarta. Populasi ini dalam penelitian adalah seluruh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah terdaftar di kantor pajak. Sampel menggunakan Metode *Purposive Sampling*. Data yang akan digunakan oleh peneliti adalah data sekunder yang berupa jumlah penerimaan pajak baik secara norminal maupun jumlah secara transaksi. Metode ini menggunakan metode statistik yang untuk menguji hipotesis dalam menggunakan sebuah analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa analisis yang akan dilakukan untuk menunjukkan bahwa pada norminal di penerimaan pajak secara manual berpengaruh signifikan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Theory Acceptance Model (TAM)

Theory Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor dalam penggunaan teknologi komputer. Sulistyorini, et al., (2016) menjelaskan bahwa TAM (*Theory Acceptance Model*) mengadopsi model TRA (*Theory Reasoned Action*), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang digunakan untuk melihat tingkat penggunaan responden dalam menerima teknologi informasi. Menurut Wibowo (2017) model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Penjelasan lebih rinci tentang penerimaan TI dengan dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan sebuah faktor sikap dari setiap perilaku penggunaan dengan dua variabel, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan bermanfaat maka, kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan penggunaan. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bagaimana pengguna teknologi wajib pajak dalam menerima dan menggunakan sistem elektronik seperti sistem *e-billing* untuk kewajiban perpajakannya.

2.2.2. Theory of Planned Behavior (TPB)

Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah suatu model yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia (Pratami et al., 2017). Menurut Kesumasari & Suardana (2018) *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang akan ditimbulkan oleh individu karena adanya suatu niat untuk berperilaku, hal ini, dapat berkaitan dengan kesadaran terhadap masyarakat atau karyawan dalam wajib pajak.

Berdasarkan tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik secara formal maupun secara informal akan memberikan suatu dampak positif pada kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan berkaitan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang menjelaskan bahwa tentang perilaku yang akan ditimbulkan oleh individu, karena adanya suatu niat untuk berperilaku, hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan teknologi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan untuk mempermudah para wajib pajak yang akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut dengan baik, sehingga akan mempermudah wajib pajak khususnya masyarakat dan karyawan pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Ada (3) tiga faktor-faktor yang mempengaruhi niat tersebut, antara lain sebagai berikut :

1. *Behavioral belief*, yaitu Keyakinan individu atas hasil yang diperoleh dari suatu perilaku.
2. *Normative belief*, yaitu Keyakinan individu atas harapan individu lain, membuat suatu yang menjadi ingin mewujudkan.
3. *Control belief*, yaitu Keyakinan seseorang adanya hal yang dapat menghambat atau mendukung perilakunya.

2.2.3. Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah teori yang menjelaskan bahwa niat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Sesuai dengan namanya, teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) berdasarkan pada asumsi bahwa, manusia berperilaku dengan cara yang sadar bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia dan secara implisit dan eksplisit juga dan mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan-tindakan yang dilakukan. Menurut teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*), niat-niat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar yaitu, yang satu berhubungan dengan faktor pribadi dan yang lainnya berhubungan dengan pengaruh sosial.

Penentu yang terutama yang berhubungan dengan faktor pribadi adalah sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) per-individual. Berdasarkan Sikap ini adalah sebuah evaluasi dalam kepercayaan (*belief*) atau perasaan (*affect*) yang akan berdampak positif atau negatif dari per-individual jika, peneliti harus melakukan perilaku tertentu yang akan dikehendaknya. Berdasarkan dari kedua niat yang berhubungan dengan pengaruh sosial adalah bersifat norma subyektif.

2.2.4. Perpajakan

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP, berbunyi bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 menjelaskan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana yang telah sudah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang sudah mempunyai hak dan kewajiban dalam perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan tersebut. Setiap wajib pajak orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan Pajak Penghasilan menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh).

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib bagi warga, masyarakat, atau karyawan yang akan mendaftarkan diri di Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan Nomor Pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Sesuai dengan sistem yang dianut di Indonesia yaitu *self assessment system*, kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan dan membayar pajak, untuk melaporkan kewajiban pajak dapat melalui sistem *e-filing* dan untuk membayar kewajiban pajak yaitu menggunakan sistem *e-billing*.

2.2.5. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran Wajib Pajak yang berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum dalam berdasarkan Menurut Soeparman Soemahamidjaja (Suandy, 2016 : 9). Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum dalam berdasarkan Menurut Rochmat Soemitro (Suandy, 2016 : 10). Menurut Rochmat Soemitro, S.H., dalam buku Prof Dr. Mardiasmo, MBA., Ak (Edisi terbaru 2016) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa imbalan (kontraprestasi) yang secara langsung dapat kita ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Siti Resmi (2014:1), Djajadiningrat menyatakan bahwa Wajib Pajak adalah pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan

ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut Para ahli menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran kepada kas Negara dan merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan suatu imbalan secara langsung, tetapi dapat digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran Negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara umum (Wiki Darmawan, 2018).

2.2.6. Fungsi Pajak

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai salah satu sumber dana penerimaan bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Sebagai alat untuk mengatur kebijakan pemerintah bidang sosial dan ekonomi dalam pencapaian tujuan tertentu.

2.2.7. Jenis-jenis Pajak

Menurut Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak (2016:7-8) bahwa pajak dapat digolongkan menjadi (3) tiga macam yaitu :

1. Menurut Pajak dari Segi Golongan

- a. Pajak Langsung yaitu; Pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).
- b. Pajak Tidak Langsung yaitu; Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Merah (PPBM).

2. Menurut Pajak dari Segi Sifat

- a. Pajak Subjektif yaitu; Pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan diri bagi Wajib Pajak atau keadaan subjeknya. Contoh : status perkawinan, banyak anak, dan tanggungjawab lainnya yang akan menentukan besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- b. Pajak Objektif yaitu; Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban untuk membayar pajak dan tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggalnya. Contoh : PPN, PPnBM, dan PBB.

3. Menurut Lembaga Pemunggut

- a. Pajak Negara yaitu; Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Merah (PPBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Materai, dan Bea perolehan atas Tanah dan Bangunan.
- b. Pajak Daerah yaitu; Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan dapat digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh : Pajak Provinsi, Daerah Kabupaten/kota, Hiburan, Hotel dan Minuman-makanan.

2.2.8. Sistem Pemungutan Pajak

Berdasarkan Menurut Suandy (2010:7) pada dasarnya terdapat ada 3 (tiga) sistem dalam sistem pemungutan pajak yang sudah berlaku dan sampai sekarang masih dipakai sistem perpajakan yaitu :

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini yang digunakan oleh aparatatur pajak untuk menentukan sendirinya dalam jumlah pajak yang terutang.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini yang menentukan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan perundangan dalam perpajakan.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak ini yang dimana pihak pajak ketiga diberikan wewenang (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

2.2.9. Perilaku Wajib Pajak

Perilaku merupakan respon/reaksi seseorang terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Respon ini terdapat 2 sifat yaitu sifat pasif maupun sifat aktif. Perilaku aktif dapat dilihat, sedangkan perilaku pasif tidak tampak, seperti pengetahuan, persepsi, atau motivasi. Perilaku wajib pajak menurut Dieta Kusumaningtyas (2011:34), yaitu tanggapan atau reaksi secara khusus seseorang atau badan/perusahaan yang berkaitan dengan kepatuhan, dimana seseorang telah memenuhi kewajiban secara subjektif dan objektif dalam membayarkan pajak. Adapun Niat untuk berperilaku dalam wajib pajak ada 3 faktor sebagai berikut :

1. Keyakinan perilaku (*behavioral belief*), yaitu keyakinan hasil suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap perilaku tersebut.
2. Keyakinan normatif (*normatif belief*), yaitu keyakinan individu terhadap normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, konsultan pajak dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut.
3. Keyakinan kontrol (*control belief*), yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku.

2.2.10. Perilaku Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

Perilaku wajib pajak dalam membayar pajak terkait dengan inisiatifnya yang ada di dalam diri kita untuk kesadaran atau tidak nya dalam membayar pajak dan inisiatif itu akan timbul suatu tindakan atau aktivitas kemampuan untuk melakukan tindakan disiplin pajak dengan harapannya tujuan atau motif yang pada akhirnya memunculkan suatu tindakan kreatifitas. Minat perilaku dalam membayar pajak menurut Harlan (2014), bahwa minat perilaku adalah keinginan seorang untuk melakukan sesuatu sikap perilaku yang tertentu. Minat perilaku yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat seorang dalam melakukan pembayaran pajak dalam penerapan *e-billing*.

Minat perilaku terdapat ada beberapa etika perilaku dalam membayar pajak seperti ; kode etik pegawai dalam membayar pajak dan kode etik masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak.

2.2.11. Niat Perilaku Menggunakan Sistem E-Billing

Hal penggunaan sistem *e-billing* ini, terdapat pada niat perilaku menggunakan sistem *e-billing* merupakan salah satu dorongan dalam diri wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-billing*. Definisi niat perilaku adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Penggunaan menggunakan sistem *e-billing* ini, yang pada akhirnya akan membuahkan hasil dan tindakan atau pemakaiannya pada sistem tersebut.

Ada beberapa niat perilaku wajib pajak yang menggunakan sistem *e-billing* dengan mengetahui sifat-sifat masyarakat atau warga sebagai berikut :

a. Kepuasan Dalam Membayar Pajak

Kepuasan merupakan adanya kesesuaian antara harapan dengan hasil yang akan diperoleh dimana persepsi WPOP sangat setuju bahwa penggunaan sistem *e-billing* inisebagai sarana untuk pembayaran pajak

merupakan sistem yang memberikan kepuasan bagi penggunaannya (Tandi, 2017).

b. Kegunaan

Kegunaan adalah tingkat kepercayaan seorang dalam pengguna suatu sistem tertentu yang akan meningkatkan suatu prestasi kerja (Hapsara, 2015).

c. Kemudahan

Kemudahan adalah sesuatu yang mudah untuk dipelajari atau dipahami oleh pengguna Wajib Pajak dengan waktu yang singkat (Tandi,2017).

2.2.12. *E-system* Perpajakan

E-system adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan pajak. Metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak (Mentari, 2016). Penggunaan *e-system* ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. (Widjaja & Siagian, 2017). Tujuan di perbaharainya *e-system* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif.

2.2.13. Sistem *E-billing*

Sistem *e-billing* adalah suatu proses cara pembayaran pajak secara elektronik atau online dengan menggunakan Kode *Billing* (15 digit angka) yang diterbitkan oleh Sistem *billing* pajak. *E-Billing* mulai berlaku 1 Juli 2016. Sebelum penggunaan *e-billing*,

Wajib Pajak harus membuat kode *billing* melalui *customer service* atau *teller* bank, kring pajak 1500200, sms ID *Billing*, layanan *billing* di KPP atau KP2KP, internet *banking*, maupun penyedia jasa aplikasi (ASP). Pembayaran *e-Billing* melalui berbagai cara yaitu *teller* bank (Kantor Pos), ATM, mini ATM di KPP atau KP2KP, dan internet *banking*. (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016).

Sistem *e-billing* merupakan aplikasi yang dibuat oleh kantor Direktorat Jenderal Pajak secara online yang menerbitkan kode billing (berupa 15 digit kode angka) yang diterbitkan melalui Sistem Biling Pajak untuk pembayaran atau penyeteroran penerimaan Negara secara elektronik atau online dan tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) secara sistem manual (Indrianti et al., 2017).

E-billing ini telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk bertujuan yaitu; supaya agar tidak ada persinggungan oleh wajib pajak dengan aparat pajak, kemudian juga untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Kantor Direktorat Jenderal Pajak ini telah mengeluarkan sebuah peraturan-peraturan yang mengenai sistem *e-billing* ini yaitu Peraturan dari Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 dan surat edaran Nomor SE-11/PJ/2016.

2.2.14. Penerapan sistem *E-billing*

Penerapan sistem *e-Billing* dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk melakukan pembayaran secara elektronik yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem *e-billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode billing (pajak.go.id). Adapun ada beberapa Indikator-indikator dalam Penerapan Sistem *e-Billing* terdapat pada tabel 2.1. Sebagai berikut :

Tabel 2.1.

Indikator	Penjelasan
Kemudahan pembayaran pajak	Wajib Pajak tidak perlu lagi untuk mengantri membuat kode billing, dan tidak diperlukanya lagi Surat Setoran Pajak (SSP) ke Bank atau Kantor Pos Persepsi
Kecepatan dalam membayar pajak	Wajib Pajak dapat melakukan transaksi dalam pembayaran pajak dengan cepat, dan tidak perlu lagi menunggu lama di <i>teller</i> dalam memasukan data untuk pembayaran pajak.
Keakuratan dalam penghitungan dan pengisian Surat Setoran Pajak	Wajib Pajak akan di bimbing oleh sistem maupun petugas Kator Pelayanan Pajak dalam pengisian data untuk pembayaran pajak dan meminimalisir dalam kesalahan pas penginputan data yang akan mungkin terjadi.

2.2.15. Pengertian Kode Billing (Kode Akun Pajak)

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 yaitu Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem *Billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Kode *Billing* adalah kode yang akan Wajib Pajak diperoleh setelah memasukan data transaksi dalam perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak pada *teller* di Bank atau Kantor Pos, ATM, atau *Internet Banking*.

Kode *billing* adalah kode identifikasi yang akan diterbikan oleh sistem *e-billing* atas suatu jenis pembayarannya atau setoran yang akan dibayarkan oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi dalam rangka MPN G2 yang terdiri dari 15 digit angka atau nomor, yang dimana terdapat pada kode pertama adalah penerbit *billing* tersebut. *E-FIN (Elektronik Filling Identification Number)* adalah nomor identifikasi yang diterbikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada Para

Wajib Pajak Orang Pribadi yang akan melakukan transaksi elektronik sistem *e-billing*.

Adapun Cara untuk mendapatkan *e-FIN* para Wajib Pajak Orang Pribadi harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke Direktorat Jenderal Pajak. *E-FIN* terdiri dari 10 digit angka atau nomor pada identifikasi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Para Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-FIN* ini berfungsi sebagai identifikasi pada para Wajib Pajak Orang Pribadi yang sedang melakukan transaksi dengan sistem elektronik untuk melaksanakan hak dan kewajiban dalam perpajakan. Kode billing ini berlaku dalam waktu 1 bulan (30 hari) dari sejak diterbitkannya sampai masa habis. Setelah itu secara otomatis akan dihapus secara otomatis dari sistem dan tidak bisa dipergunakan lagi. Sedangkan mau diperpanjang masa berlakunya kode billing ini bisa melaporkan datang langsung ke Direktorat Jenderal Pajak atau Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di kantor pajak tersebut.

Berdasarkan dibuatnya kode billing atau Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) ini juga dapat membantu para Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meminimalkan atau menghindari kesalahan dalam penyetoran pajak, baik itu Kode Akun Pajak maupun Kode Jenis Setoran. Kode Jenis Setoran ini terdiri ada 2 kode yaitu untuk masa (KJS = 100), Kode Jenis Setoran untuk tahunan (KJS = 200), ataupun untuk pembayaran Surat Tagihan Pajak (STP) dalam pembayaran sistem *e-billing* di perpajakan pada Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tersebut. Adapun adanya Kode Akun Pajak (KAP) dan Kode Jenis Setoran (KJS) ini pada sistem *e-billing* untuk pembayaran pajak yaitu seperti (Kode Akun Pajak PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 22 Impor, PPh Pasal 23, PPh Pasal 24, PPh Pasal 25/29 Badan atau PPh Pasal 25/29 Pribadi, 26, PPh Pasal Final, PPN dan PPh Pasal PPnBM dalam Negeri dan luar Negeri.

Adapun Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Pajak yang terdapat pada *e-FIN* (*Elektronik Filling Identification Number*) sebagai berikut :

1. KAP PPh Pasal 21 = 411121 dan KJS = 100-511
2. KAP PPh Pasal 22 = 411122 dan KJS = 100-900)

3. KAP PPh Pasal 22 Impor = 411123 dan KJS = 100-511
4. KAP PPh Pasal 23 = 411124 dan KJS = 100-511
5. KAP PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi = 411125 dan KJS = 100-511
6. KAP PPh Pasal 25/29 Badan = 411126 dan KJS = 100-511
7. KAP PPh Pasal 26 = 411127 dan KJS = 100-511
8. KAP PPh Final = 411128 dan KJS = 199-511
9. KAP Ph Non Migas Lainnya = 411129 dan KJS = 100-511
10. KAP PPh Fiskal Luar Negeri = 411131 dan KJS = 100-300
11. KAP PPh Minyak Bumi = 411111 dan KJS = 100-390
12. KAP PPh Gas Alam = 411112 dan KJS = 100-390
13. KAP PPh Migas Lainnya = 411119 dan KJS = 100-390
14. KAP PPN Dalam Negeri = 411211 dan KJS = 100-900
15. KAP PPN Impor = 411212 dan KJS = 100-900
16. KAP PPN Lainnya = 411219 dan KJS = 100-511
17. KAP PPnBM Dalam Negeri = 411221 dan KJS = 100-900
18. KAP PPnBM Impor = 411222 dan KJS = 100-900
19. KAP PPnBM Lainnya = 411229 dan KJS = 100-511
20. KAP Bea Meterai = 411611 dan KJS = 100-511
21. KAP Benda Meterai = 411612 dan KJS = 100-511
22. KAP Penjualan Batubara = 411613 dan KJS = 100-390
23. KAP Tidak Langsung Lainnya = 411619 dan KJS = 100-900
24. KAP Bunga/Denda Penagihan PPh = 411621 dan KJS = 300-301
25. KAP Bunga/Denda Penagihan PPN = 411622 dan KJS = 300-301
26. KAP Bunga/Denda Penagihan PPnBM = 411623 dan KJS = 300-301
27. KAP Bunga/Denda Penagihan PTLL = 411624 dan KJS = 300-301

2.2.16. Cara Pembayaran Pajak dengan Sistem *E-Billing*

Ada tiga tahapan-tahapan yang harus kita ketahui untuk melakukan pembayaran pajak dengan sistem *e-billing*, yaitu dengan cara :

1. Buka situs *e-billing* system dengan website (<http://sse.pajak.go.id>) untuk mendaftarkan registrasi diri akun e-billing pajak
2. Buat kode billing (User ID dan Personal Identification Number).

3. Bayar dengan menggunakan kode billing yang telah dibuat dengan sistem *e-billing*

Ada cara pembayaran pajak dengan sistem *e-billing* untuk membuat kode billing dalam wajib pajak yang memperoleh dengan cara berikut ini :

1. Melalui Kring Pajak 1-500-200 (untuk saat ini hanya dapat dilayani untuk Wajib Pajak Orang Pribadi).
2. Melalui SMS ID billing *141*500# (untuk saat ini sudah dapat diakses oleh pelanggan Telkomsel).
3. Melalui Layanan billing di KPP/KP2KP secara mandiri
4. Melalui Surat Setoran Elektronik (SSE) dengan alamat situs website : versi ke-1 <https://sse.pajak.go.id>, versi ke-2 <https://sse2.pajak.go.id>, dan versi ke-3 <https://sse3.pajak.go.id/>
5. Melalui Internet Banking (untuk Untuk bank tertentu dapat dilakukan melalui internet banking, silahkan cek halaman internet banking Anda).
6. Kemudian Melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Adapun beberapa Setelah melakukan kode billing tersebut yang dibuat, untuk membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung dibayar dengan cara :

1. Melalui teller Bank dan Kantor Pos
2. Melalui ATM
3. Melalui mini ATM yang terdapat di seluruh KPP dan KP2KP (untuk saat ini sudah dapat dilayani untuk nasabah Bank BRI, BNI, dan Mandiri)
4. Internet banking
5. Mobile banking (untuk saat ini sudah dapat dilayani untuk nasabah
6. Bank BPD Bali)
7. Melalui agen branchless banking

Terdapat tambahan fitur di sistem Surat Setoran Elektronik (SSE) Pajak versi 2 atau 3 yaitu : dapat membuat kode ID billing bagi NPWP pihak lain dan

tanpa NPWP. Setelah membayarkan pajak menggunakan kode billing yang telah dibuat maka wajib pajak akan mendapatkan BPN (Bukti Penerimaan Negara).

BPN (Bukti Penerimaan Negara) yang berasal dari cetakannya Surat Sektor Pajak (SSP) dan Surat Setoran Pajak dalam Pajak Bumi dan Bangunan (SPPBB) dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 yang terdapat dalam peraturan mengenai BPN sebagaimana yang dimaksud pada ayat 3 mencantumkan tentang bahwa terdapat ada elemen-elemen yaitu : Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN), Nomor Transaksi Bank (NTB), Nomor Transaksi Pos (NTP), Kode billing dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Nama dan Alamat Wajib Pajak, kecuali untuk BPN yang diterbitkan melalui ATM dan EDC, Nomor Objek Pajak (NOP), dalam hal pembayaran pajak atas transaksi pengalihan hak atas tanah dan bangunan, Kegiatan membangun sendiri dan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan, kecuali untuk BPN yang diterbitkan melalui ATM dan EDC, Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran (Kode SSP), Masa/Tahun Pajak, Tanggal/Jumlah input data nominal pembayaran, Cetak Surat Setoran Pajak (SSP).

2.2.17. Panduan Aplikasi Sistem *E-Billing* dalam Proses Membayar Pajak dan Input Data untuk Surat Setoran Pajak (SSE)

1. Anda masuk ke alamat Aplikasi Sistem *E-billing* berikut, silakan ketik alamat ini di browser anda "<http://sse.pajak.go.id>". Setelah itu dienter maka akan muncul halaman seperti ini :



Gambar 2.1.

2. Kemudian anda klik "**Daftar baru**", lalu anda isikan nomor NPWP di alamat email dan User Id yang akan digunakan.



Gambar 2.2.

3. Kemudian anda klik "**Register**", maka apabila ada notifikasi "**data di simpan?**" lalu anda klik saja OK.



Gambar 2.3.

4. Kemudian pada tahap ini, **Permohonan Pendaftaran Billing System** ini anda telah masuk ke DJP. Kemudian anda periksa email anda untuk melihat **PIN yang dikirim dan Kode Verifikasi** untuk mengaktifkan akun anda.



Gambar 2.4.

- Setelah itu anda klik, maka anda akan diminta memasukkan kode verifikasi yang akan dikirimkan melalui email anda.



Gambar 2.5.

- Kemudian Selamat anda telah sukses mendaftarkan diri anda ke sistem *e-billing* dan anda telah bisa menginput data, jumlah, atau transaksi lainnya pada Surat Sektor Pajak (SSP) Pada From disini. Lalu anda buka lagi aplikasi sistem *e-billing*, anda masukan ID dan PIN anda pada halaman login. Lalu anda akan memilih input data pajak Surat Sektor Pajak (SSP) yang mau dibayarkan oleh para wajib pajak.

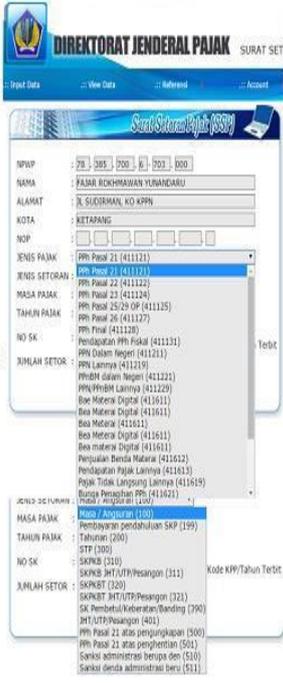
1 Masuk ke website Billing Pajak dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>



2 isikan user ID dan PIN Anda kemudian klik "Login"



3 input data setoran pajak sesuai dengan peruntukannya



JENIS PAJAK	NO SK	JUMLAH SETOR
PPh Pasal 21 (411121)		
PPh Pasal 22 (411122)		
PPh Pasal 23 (411123)		
PPh Pasal 25/29 (411125)		
PPh Pasal 26 (411127)		
PPh Pasal (411128)		
Pendapatan PPh Fisik (411131)		
PPh Dalam Negeri (411211)		
PPh Lainnya (411219)		
PPhBM dalam Negeri (411221)		
PPhWHT Lainnya (411229)		
Beb Material Digital (411611)		
Penjualan Benda Material (411612)		
Penjualan Pajak Lainnya (411613)		
Pajak Tidak Langsung Lainnya (411619)		
Bunga Pemagham PPh (411621)		
(Tidak tercantum)		
Masa / Abstrak (100)		
MASA PAJAK		
Pembayaran pendahuluan SKP (199)		
Tahunan (200)		
STP (202)		
NO SK		
SAKIB (310)		
SAKIB JHT/UTP/Pesangan (311)		
SAKIB JHT/UTP/Pesangan (312)		
JUMLAH SETOR		
SAKIBT (320)		
SAKIBT JHT/UTP/Pesangan (321)		
SK Pembatal/Keberatan/Banding (290)		
JHT/UTP/Pesangan (401)		
PPh Pasal 21 atau pengungkapan (500)		
PPh Pasal 21 atau pengungkapan (501)		
Sanksi administrasi berupa den (510)		
Sanksi denda administrasi baru (511)		

Gambar 2.6.

7. Setelah sudah menginput data, jumlah, atau transaksi pajak yang mau dibayarkan Surat Setoran Pajak (SSP) maka kita langsung akan diterbitkan oleh kode billing.

Surat Setoran Pajak (SSP)	
TX NO	: A15052705793
NPWP	: 07.582.627.1-015.000
NAMA	: BOBBY ADHYTIA
ALAMAT	: JL.T KEBON BARU III NO.29
KOTA	: JAKARTA SELATAN
NOP	:
JENIS PAJAK	: PPh Pasal 21 (411121)
JENIS SETORAN	: Masa / Angsuran (100)
MASA PAJAK	: April s.d. April
TAHUN PAJAK	: 2015
NO SK	: 00000/000/00/000/00
JUMLAH SENTOR	: Rp.350.000

Gambar 2.8.

8. Setelah sudah menerbitkan atau edit pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) pada kode billing, maka anda akan lanjut yang terakhir yaitu tinggal kita cetak Surat Setoran Pajak (SSP) dalam sistem *e-billing*.

SURAT SETORAN PAJAK

NPWP	: 07.064.679.9-029.000
NAMA	: GATOT SUBROTO
ALAMAT	: JL.KH.HASYIM ASHARI NO.6-12
KOTA	: JAKARTA PUSAT
NOP	:
JENIS PAJAK	: 411125
JENIS SETORAN	: 100
MASA PAJAK	: 0404
TAHUN PAJAK	: 2012
NO SK	: 00000/000/00/000/00
JUMLAH SETOR	: Rp. 7.500.000
ID BILLING	: 012050000019321
AKTIF s.d.	: 03/05/2012 12:38:57

Gambar 2.9.

2.3. Hubungan antara Variabel Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang digunakan, peneliti akan menguraikan keterkaitan sesara logis antara variabel penelitian. Hubungan penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu; variabel bebas (X1), (X2) dan variabel terikat (X3). Penelitian variabel bebas dan variabel terikat yang akan mempegaruhi suatu variabel Independen. Penelitian ini disebabkan oleh adanya perilaku pembayaran pajak dengan metode online (e-billing system) dalam penerapan sistem e-billing (Y). Penerapan metode online sistem e-billing ini dan akan diharapkan tidak hanya meningkatkan kedisiplinan dan sikap pada etika dalam masyarakat untuk minat membayar pajak.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan variabel penelitian yang diatas, penelitian ini ada terdapat pengembangan hipotesis, adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kemudahan Pengguna Berpengaruh Positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*.

Persepsi Kemudahan pengguna merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa pengguna sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak merepotkan saat masyarakat menggunakannya pada sistem *e-billing*. Ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi mudah menggunakannya. Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka tidak akan menggunakannya. Menurut Situmorang, (2016:24) merupakan ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur suatu perilaku dalam pengguna terhadap adanya persepsi kemudahan dengan menggunakan teknologi, tidaklah menyulitkan pengguna, yang merasakan yakin bahwa mudah untuk mengerjakannya yang diperlukan dengan teknologi yang sudah tersedia, dan pengguna

merasa yakin bahwa belajar menggunakan teknologi ini tidaklah memerlukan usaha yang sangat keras.

Kemudahan adalah sesuatu yang mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh pengguna dengan waktu yang sangat singkat (Tandi,2017). Bagi kemudahan pengguna dapat dilihat dari seseorang yang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami dan dipraktikan sehingga teknologi akan dipakai terus menerus, serta dengan adanya teknologi ini dapat membantu para wajib pajak untuk meringankan pekerjaannya. Hubungan yang tidak disignifikan antara persepsi kemudahan pengguna dan niat untuk menggunakan dalam menunjukkan bahwa sistem teknologi yang lebih mudah ini tidak selamanya menciptakan niat yang lebih besar untuk menggunakan sistem. Responden pada penelitian tersebut adalah responden yang menggunakan perseus survey solutions (Perseus).

H1:Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kemudahan Pengguna Berpengaruh Positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*

2. Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kepuasan dalam Membayar Pajak Berpengaruh positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*

Kepuasan merupakan adanya kesesuaian antara harapan dengan hasil yang akan diperoleh, dimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sangat setuju bahwa pengguna sistem *e-billing* sebagai alat sarana untuk pembayaran pajak yang merupakan suatu sistem bagi para masyarakat atau karyawan (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang akan memberikan sebuah kepuasan bagi penggunanya, khususnya para masyarakat atau karyawan (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang sedang membayar pajak (Tandi, 2017). Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dapat dihubungkan dengan adanya persepsi yaitu manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem *e-billing* yang dipengaruhi oleh karakteristik bagi para Wajib pajak Orang Pribadi tersebut.

H2:Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Kepuasan dalam Membayar Pajak Berpengaruh Positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*

3. Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Niat Keinginan dalam Membayar Pajak Berpengaruh Positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*

Menurut Harlan (2014), minat perilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu perilaku tertentu. Minat perilaku yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu minat seseorang dalam melakukan pembayaran pajak dalam penerapan *e-billing*. Menurut Restu Guriting Panggalih dan Zaki Baridwan (2013) dalam Andriyano (2014) menjelaskan bahwa minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, minat bisa dilihat sebagai suatu kesadaran bagi Wajib Pajak yang berminat pada sistem *e-billing* maka akan memiliki suatu keinginan untuk menggunakan dan membayar dengan sistem *e-billing* tersebut.

H3: Perilaku Wajib Pajak dalam Persepsi Niat Keinginan dalam Membayar Pajak Berpengaruh Positif terhadap Penerapan Sistem *e-billing*

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan pada bagan ini peneliti dapat diuraikan sebelumnya maka digambarkan secara singkat kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.10