

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Sebelum melakukan penelitian, Penulis terlebih dahulu membuat *review* hasil penelitian dari beberapa jurnal nasional maupun internasional yang telah dilakukan penelitian. *Review* hasil penelitian tersebut di jadikan sebagai dasar acuan penelitian untuk melakukan perbandingan sehingga dapat mengetahui pengetahuan dan wawasan dalam memperoleh data informasi penelitian. Dari judul yang akan di bahas mengenai “Penerapan *e-System* Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Pada penelitian yang dilakukan Pratami et al., (2017) di Bali meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja”. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan memakai sumber data primer. Hasil penelitian tersebut secara parsial menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filling*, penerapan *e-SPT*, dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan untuk hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-System* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ersania dan Merkusiwati (2018) di Bali meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Jenis penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, Sampel ditentukan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Aslindah dan Said (2018) di Makasar meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kepustakaan, observasi dan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang menjadi sampel penelitian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pemilihan sampel secara acak. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik dan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 20.0. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan *e-System* perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-System* perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Martini et al., (2019) di Jakarta meneliti tentang “Dampak Penerapan *e-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, aplikasi *e-Registrasi* dan penerapan *e-Billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan aplikasi *e-Filling* dan aplikasi *e-SPT* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tingkat kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh penerapan *e-System* sebesar 44,6%, sisanya dipengaruhi oleh faktor – faktor lain di luar penelitian ini seperti kualitas layanan, sanksi pajak dan e-faktur.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dan Supadmi (2019) di Bali meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *e-System* Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-System* perpajakan dan pengetahuan perpajakan wajib pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data secara kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Jenis data yang digunakan dalam

penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing* dan pengetahuan perpajakan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.

Jurnal penelitian internasional yang dilakukan oleh Indriani dan Waluyo (2019) di Bandung meneliti tentang “*The Effect of Application Tax Administration Modernization Systems on Tax Payers Levels Satisfactions*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT* dan Sistem *e-Filing* dengan tingkat kepuasan wajib pajak. Sampel diambil dari populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying dapat disimpulkan bahwa sistem *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT* dan *e-Filing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

Jurnal penelitian internasional yang dilakukan oleh Wasao (2014), di Nairobi meneliti tentang “*The Effect of Online Tax System on Tax Compliance Among Small Tax Payers in East of Nairobi Tax District*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pengarsipan *online* terhadap kepatuhan pajak di antara pembayar pajak kecil di Distrik pajak Nairobi Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem online memang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di kalangan kecil pembayar pajak di Nairobi Timur. Sejauh menyangkut pendaftaran, pengajuan dan pembayaran, Dari Analisis regresi, terungkap bahwa penyelenggaraan pendaftaran, pengarsipan dan pembayaran. Pajak secara *online* ke nol konstan, kepatuhan pajak akan berdiri di 3,663. Peningkatan unit dalam pendaftaran pajak *online* akan menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak di antara pembayar pajak kecil di Timur Nairobi.

Jurnal penelitian internasional yang dilakukan oleh Chen (2012), di Malaysia meneliti tentang “*The Progressivity of The Malaysian Personal Income Tax System*”. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa faktor – faktor tersebut menurunkan progresivitas pajak penghasilan pribadi dan selanjutnya menyarankan kebijakan yang dapat digunakan untuk membantu memulihkan kemajuan sistem pajak pendapatan. Diantaranya adalah penerapan tarif pajak tetap dan penggantian potongan pajak dengan pajak kredit.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology acceptance model (TAM)* dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepatuhan dalam penggunaan *e-Filing*, *e-Billing*, *e-SPT* dalam pelaporan perpajakan. *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh David F. pada tahun 1989, model ini dapat digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaannya. *Technology acceptance model (TAM)* merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan teori perilaku yang digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Endang Fatmawati, 2015).

*Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki dua variabel, yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Kemanfaatan merupakan tingkat kepercayaan pengguna terhadap penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat digunakan dengan mudah (praktis) sehingga dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel tersebut mampu mengidentifikasi persepsi pengguna dalam menentukan sikap mereka dalam penggunaan teknologi.

Teori ini digunakan untuk menjelaskan bahwa sistem elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak memberikan manfaat untuk wajib pajak yang ingin secara mudah mendaftarkan, melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya secara *online* tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan adanya kemudahan penggunaan sistem tersebut membuat keputusan wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan perpajakannya menjadi meningkat serta apabila kepuasan meningkat, maka kemungkinan besar akan berdampak terhadap kepatuhan perpajakannya.

## 2.2.2 Pajak

### 2.2.2.1 Ciri-Ciri Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) ciri – ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, digunakan untuk membiayai *public investment*.”

### 2.2.2.2 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) terdapat dua fungsi pajak, sebagai berikut:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)  
Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara.
2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### 2.2.3 Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengertian Wajib Pajak menurut Undang – Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan adalah “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Erly Suandy (2016) pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar, pemotong, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat kedua ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang berhak dan berkewajiban dalam perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **2.2.4 Reformasi Pajak**

Menurut Nasucha dalam Satriyo (2016) Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan yang menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya, yaitu:

- a. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
- b. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c. Produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Sebagaimana kondisi masyarakat yang selalu berubah dan tuntutan adanya reformasi di semua bidang, kondisi dan situasi yang terjadi di dalam proses pemberian pelayanan maupun penerapan administrasi kepada wajib pajak juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Saat ini wajib pajak sudah cukup kritis dalam melihat setiap perubahan kebijakan pemerintah terutama dalam bidang fiskal. Kondisi ini mengharuskan Direktorat Jendral Perpajakan untuk melakukan reformasi dibidang perpajakan.

Menurut Gunadi (2016) reformasi perpajakan meliputi dua area, meliputi reformasi kebijakan pajak (*tax policy*), yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang – undang perpajakan serta reformasi administrasi perpajakan. Sebagaimana yang menjadi sasaran sejak tahun 2002. Bahwa reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok atau utama secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

- a. Bidang Administrasi  
Modernisasi administrasi perpajakan

b. Bidang Peraturan

Melakukan amandemen terhadap Undang – Undang perpajakan

c. Bidang Pengawasan

Membangun bank data perpajakan nasional

Reformasi perpajakan yang didukung pemerintah telah membuat kebijakan perpajakan baru dengan mengubah Undang – Undang. Selama ini pemerintah telah mengalami empat tahap reformasi perpajakan, sebagai berikut:

- a. Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang – Undang ini berlaku sejak tanggal 1 Januari 1984
- b. Undang – Undang No. 9 Tahun 1994 Tentang Perubahan atas Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- c. Undang – Undang No. 16 Tahun 2000 Tentang perubahan kedua atas Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- d. Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang – Undang ini berlaku sejak 1 Januari 2008

### **2.2.5 E-System Perpajakan**

Pengertian *e-System* Perpajakan dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*. *e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya. Definisi *e-System* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* pasal 1 (1), yaitu “Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik”.

Menurut Liberti Pandiangan, (2016) *e-System* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet. Banyaknya layanan *e-System* pada administrasi perpajakan di Indonesia, sebagai berikut:

1. *e-Registration*

*e-Registration* adalah sebuah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sebuah sistem yang terhubung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak.

2. *e-Filling*

*e-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan langsung melalui aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

3. *e-Payment*

*e-Payment* adalah suatu sistem yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak secara *online*.

4. *e-Conseling*

*E-Conseling* adalah sistem pelayanan pajak untuk melakukan konsultasi secara online.

5. e-SPT

E-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk memudahkan dalam menyampaikan SPT.

#### **2.2.6. E-Filling**

Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filling* merupakan suatu cara yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* yang dapat diakses melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>).

*e-Filling* adalah surat pemberitahuan masa atau tahunan yang dimana formulirnya berbentuk elektronik dan juga cara penyampaiannya menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat disampaikan langsung ke

Direktorat Jenderal pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Risky, Handayani, dan Prasetya, 2015).

*e-Filling* diatur dalam peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014 (<https://djponline.pajak.go.id/account/login>).

Berikut tata cara penggunaan *e-Filling*, antara lain:

**a. Cara Aktivasi EFIN Wajib Pajak Orang Pribadi**

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

**b. Panduan Daftar Akun DJP Online**

- 1) Buka [djponline.pajak.go.id](https://djponline.pajak.go.id), lalu klik “Daftar”
- 2) Isi NPWP, EFIN dan kode keamanan, lalu klik “Verifikasi”
- 3) Sistem mengirimkan identitas pengguna (NPWP), password dan *link* aktivasi melalui email yang anda daftarkan. Klik *link* aktivasi tersebut
- 4) Setelah akun anda diaktifkan, silahkan *login* kembali dengan NPWP dan *password* yang sudah diberikan.

**c. Panduan Umum *e-Filling***

- 1) Siapkan dokumen pendukung
- 2) Buka [djponline.pajak.go.id](https://djponline.pajak.go.id), masukan NPWP dan *Password*, lalu klik ‘*Login*”
- 3) Pilih layanan *e-Filling*

- 4) Pilih “buat SPT”
- 5) Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada
- 6) Jika SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email wajib pajak
- 7) Masukkan kode verifikasi dan klik “kirim SPT”
- 8) Jika belum ingin mengirim SPT, anda dapat klik dan SPT anda akan tersimpan untuk dapat dilihat dan diedit kembali di menu “*submit SPT*”

**d. Panduan Upload SPT**

- 1) Siapkan dokumen pendukung
- 2) Buka [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id), masukan NPWP dan *password*, lalu klik “*login*”
- 3) Pilih layanan “*e-Filling*”
- 4) Pilih “Buat SPT”
- 5) Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Lalu pilih “*Upload SPT*”
- 6) Klik “*+Browse File...csv*” dan pilih file .csv dari e-SPT
- 7) Dapat meng-*upload* lampiran (pdf), bila ada
- 8) Upload SPT
- 9) Klik tombol “OK” pada waktu muncul info bahwa proses *upload* telah selesai
- 10) Cek kolom “Status Pengiriman”, pastikan statusnya “siap kirim”
- 11) Lanjutkan dengan proses pengambilan dan pengisian kode verifikasi, lalu kirim SPT. BPE dikirim ke email WP.

**Gambar 2.1**  
**Contoh *e-filing***

The screenshot displays a web interface titled "Simulasi e-Filing 1770S". Below the title, there is a navigation menu with the option "Ikuti Panduan Pengisian e-Filing". The main content area is a form titled "Formulir SPT" with the following questions and options:

- Apakah Anda Menjalankan Usaha atau Pekerjaan bebas?  
 Ya  
 Tidak
- Apakah Anda seorang Suami atau Istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau Pisah Harta?  
 Ya  
 Tidak
- Apakah Penghasilan Bruto Yang Anda Peroleh selama setahun Kurang dari 60 Juta Rupiah?  
 Ya  
 Tidak
- Anda Dapat Menggunakan formulir 1770 S, pilihlah form yang akan digunakan  
 Dengan Bentuk Formulir  
 Dengan panduan

At the bottom of the form, there is a red button labeled "SPT 1770 S dengan panduan".

Dapat disimpulkan bahwa *e-Filing* dalam penelitian ini adalah suatu proses wajib pajak yang dapat mengisi dan menyampaikan SPT dan menggunakan elektronik secara *online* melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang dapat secara langsung tersampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak.

#### 2.2.6.1 Indikator e-Filing

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016) indikator *e-Filing*, sebagai berikut:

- a. Kemudahan pengisian SPT
- b. Kecepatan pelaporan SPT
- c. Lebih hemat dan lebih ramah lingkungan

#### 2.2.7 E-Billing

*e-Billing* dapat didefinisikan sebagai metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 2, serta pasal 1 ayat 5 mendefinisikan kode *billing* sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Kode Billing dapat diperoleh dengan cara, sebagai berikut:

- 1) Membuat kode billing sendiri melalui aplikasi *Billing* DJP yang dapat diakses melalui laman Direktorat Jenderal Pajak dan laman Kementerian Keuangan (<https://sse.pajak.go.id/>).
- 2) Melalui Bank atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak
- 3) Diterbitkan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit ketentuan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar

*e-Billing* merupakan pembayaran pajak yang dilakukan media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi (Pratami, Sulindawati dan Wahyuni, 2017). Sedangkan, menurut (Husnurossyidah dan Suhadi, 2017) *e-Billing* merupakan sistem online perpajakan yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara online dengan menggunakan kode *Billing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sulistyorini, Nurlaela dan Chosamtu, 2017) mendefinisikan *e-Billing* sebagai sistem yang dapat menerbitkan kode *billing* untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) secara manual. Kemudian pada penelitian lain menjelaskan bahwa *e-Billing* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara tanpa perlu membuat surat setoran secara manual (Dahlan Hadyan, 2017).

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *e-Billing* adalah suatu proses pembayaran pajak dengan menggunakan kode *Billing* secara online melalui media elektronik, dimana kode *billing* merupakan kode transaksi yang digunakan untuk melakukan pembayaran atau setoran Wajib Pajak.

**Gambar 2.2**  
Contoh *e-billing*



**Gambar 2.3**

KEMENTERIAN KEUANGAN R.I. DIREKTORAT JENDERAL PAJAK		CETAKAN KODE BILLING
NPWP	: 24.235.949.1-412.000	
NAMA	: <a href="http://www.sadastpajak.com">www.sadastpajak.com</a>	
ALAMAT	: TOFAN NURDIYANSAH	
	: JL. PEMUDA NO. 48,	
KOTA	: KOTA DEPOK	
NOP	: -	
JENIS PAJAK	: 411128	
JENIS SETORAN	: 420	
MASA PAJAK	: 0909	
TAHUN PAJAK	: 2016	
NO. SK	: -	
JUMLAH SETOR	: Rp. 100.000	
TERBILANG	: Seratus Ribu Rupiah	
GUNAKAN KODE BILLING DI BAWAH INI UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN.		
ID BILLING	: 0161 0320 9127 127	
MASA AKTIF	: 26/10/2016 08:25:42	
Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di dalamnya.		

### 2.2.7.1 Indikator E-Billing

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016), indikator *e-Billing*, sebagai berikut:

- Mempermudah dan menyederhanakan proses pembayaran pajak
- Menghindari dan meminimalisir *Human Error*
- Lebih hemat waktu dalam melakukan pembayaran pajak

## **2.2.8 E-SPT**

### **2.2.8.1 Pengertian SPT**

Menurut Mardiasmo (2016) e-SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban yang terhutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-103/PJ/2011 tentang petunjuk teknis tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut dengan SPT Tahunan adalah “Syarat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS), SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/S) termasuk SPT Tahunan Pembetulan.”

Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban menurut peraturan perundang – undangan.

### **2.2.8.2 Fungsi SPT**

Menurut Mardiasmo (2016) fungsi surat pemberitahuan bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang, sebagai berikut:

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
- 3) Harta dan kewajiban
- 4) Pembayaran dan pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak

yang ditentukan oleh peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku

Bagi PKP hal tersebut sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah yang sebenarnya terutang.

Bagi pemotong atau pemungut pajak hal tersebut sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

### **2.2.8.3 Prosedur Penyelesaian SPT Tahunan**

- 1) SPT Tahunan dicetak oleh kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP), lalu disalurkan ke seluruh Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia untuk kemudian disampaikan kepada para Wajib Pajak yang telah mempunyai NPWP
- 2) Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP wajib mendapat SPT Tahunan dengan mengambil sendiri blanko SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak setempat untuk diisi dengan lengkap, benar dan jelas.
- 3) Setelah diisi dengan lengkap, benar dan jelas, maka blanko SPT Tahunan tersebut dikembalikan lagi ke Kantor Pelayanan Pajak untuk diserahkan ke bagian pelayanan untuk diteliti kelengkapannya agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai pembayaran pajak
- 4) Setelah diteliti oleh bagian pelayanan, maka SPT Tahunan diserahkan ke bagian Pengelola Data dan Informasi (PDI) untuk direkam. Apabila pada saat perekaman terjadi kesalahan, misalnya Kurang Bayar (KB), Lebih Bayar (LB) diperlukan pemeriksaan, untuk memeriksa kesalahan tersebut, maka SPT Tahunan diserahkan ke bagian Pengawasan dan Konsultasi (waskon) I sampai IV atau menurut wilayah tempat Wajib Pajak tinggal
- 5) Bagian Pengawasan dan Konsultasi (waskon) akan memeriksa kesalahan tersebut, apabila setelah diperiksa terjadi Kurang Bayar (KB), maka Wajib Pajak akan dipanggil untuk diberikan himbauan dan diberikan Surat Ketetapan Kurang Bayar (SKPKB) dan wajib pajak

harus membayar kepada Kantor Pelayanan Pajak tapi apabila Lebih Bayar (LB), maka Wajib Pajak akan dikembalikan (kompensasi) juga dapat diberikan restitusi

- 6) Setelah selesai diteliti, diperiksa dan direkam, maka blanko SPT diarsipkan oleh KPP sebagai bukti apabila suatu saat dibutuhkan.

#### **2.2.8.4 Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT Tahunan**

- 1) Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan
- 2) Wajib Pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut waji melunasi jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar
- 3) Wajib pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana paling singkat enam tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak empat kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

**Gambar 2.4**  
**Contoh e-spt**



#### 2.2.8.5 Indikator e-SPT

Menurut Sulistyorini (2017) indikator e-SPT, sebagai berikut:

- Mempermudah dan lebih efisien dalam proses pengisian data perpajakan
- Keakuratan dan dan mempercepat perhitungan SPT Tahunan
- Lebih hemat waktu dan tenaga dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan

#### 2.2.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya adalah kondisi perpajakan yang mengharuskan keikutsertaan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan professional, bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan dilakukan dengan *self assessment system* dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak yang yang lebih baik.

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2016) kepatuhan wajib pajak adalah “Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: Wajib Pajak paham atau berusaha untuk

memahami sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut (Liberti Pandiangan, 2016) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai “Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP.”

Menurut (Gunadi, 2016) kepatuhan wajib pajak adalah “Dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.”

Dalam definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), terdapat penjelasan kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya Kewajiban Wajib Pajak harus melakukan beberapa persyaratan, seperti: mengisi formulir pajak, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak terutang tepat waktu sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

### **2.2.10 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengertian Wajib Pajak menurut Undang – Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan adalah “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut (Erly Suandy, 2016) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan mencakup pemungut atau pemotongan pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### **2.2.10.1 Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2016) terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan yang mengharuskan wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan yang berlaku.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan yang mengharuskan wajib pajak secara substantif atau hakekatnya mematuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Sementara itu, menurut (Widodo, 2016) terdapat dua macam kepatuhan, sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan yang mengharuskan wajib pajak mematuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan undang-

undang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak dan pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

## 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif mematuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi undang – undang perpajakan yang berlaku.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, yaitu wajib pajak yang mengisi dengan baik dan benar atas SPT tersebut, sehingga sesuai dengan isi undang–undang perpajakan serta menyampaikan ke KPP sebelum masa tenggat waktu.

### **2.2.10.2 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak akan mendapatkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan wajib pajak dapat memudahkan tugas aparat pajak, petugas tidak kesulitan melakukan pemeriksaan pajak sehingga penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal.

Sementara bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan (Siti Kurnia Rahayu, 2016), diantaranya:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Adapun pentingnya kepatuhan perpajakan menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2016) disebutkan bahwa “Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting

di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang.”

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2016), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
2. Pelayanan pada Wajib Pajak
3. Penegakan hukum perpajakan
4. Pemeriksaan pajak
5. Tarif pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak itu sendiri sebagai pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan wajib pajak dapat memudahkan tugas aparat pajak, petugas tidak kesulitan melakukan pemeriksaan pajak sehingga penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal.

## **2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian yang dilakukan oleh Pratami (2017) menyatakan bahwa *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *e-Filling* adalah sistem elektronik pajak online yang mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya hanya memanfaatkan internet dan akan berakibat pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak, karena lebih mudah dalam proses pelaporan SPT. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ersania (2018) bahwa *e-Filling* mempunyai pengaruh yang positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya *e-Filling* memudahkan Wajib Pajak untuk membayar atau melaporkan pajak tanpa harus meluangkan waktu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga adanya *e-Filling* ini diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dapat ditingkatkan. Hal tersebut dapat mendukung

penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### **2.3.2 Pengaruh *e-Billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Martini, 2019) menunjukkan bahwa *e-Billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. *e-Billing* adalah sistem elektronik pajak yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan karena semakin mudah dalam membayarkan pajaknya. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2019) menyatakan bahwa *e-Billing* juga memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi, karena memudahkan dalam pembayaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tersedianya aplikasi *e-Billing* memudahkan Wajib Pajak untuk mendapatkan kode *billing* tanpa harus melalui antri di Kantor Pelayanan Pajak dan juga memudahkan Wajib pajak untuk melakukan transaksi dan pembayaran pajak dengan cepat. Wajib Pajak juga tidak perlu khawatir akan kesalahan dalam pengisian data pembayaran pajak. Maka hal tersebut yang membuat *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **2.3.3 Pengaruh e-SPT Terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Penelitian yang dilakukan oleh (Pratami, 2017) menunjukkan bahwa e-SPT memiliki pengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan adanya e-SPT memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar atau melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak, hanya dengan membayar melalui online tanpa harus membuang waktu atau tenaga. Wajib Pajak juga tidak perlu khawatir akan kekeliruan dalam hal perhitungan dan e-SPT juga mudah digunakan karena akan dibimbing oleh sistem yang sudah terstruktur. Maka hal tersebut yang membuat e-SPT berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = Penerapan *e-Filling* Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H<sub>2</sub> = Penerapan *e-Billing* Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H<sub>3</sub> = Penerapan e-SPT Perpajakan berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan landasan teori, hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis penelitian di atas, maka peneliti mengidentifikasi bahwa *e-system*, yaitu *e-Filling*, *e-Billing* dan e-SPT sebagai variabel *independent* (bebas) yang penerapannya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel *dependent* (terikat) dalam penelitian ini.

**Gambar 2.5**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

