

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan oleh penulis sebagai referensi untuk sumber data penelitian tentang pengaruh sistem elektronik perpajakan yang berkaitan dengan penelitian ini :

Syamsul, dkk (2021) melakukan penelitian mengenai penerapan *e-filling*, *e-billing*, dan *pemeriksaan pajak* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini melakukan sebanyak 100 wajib pajak Orang Pribadi yang berada di wilayah KPP Pratama Medan Polonia. Penelitian ini menggunakan metode analisa kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu oleh program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variabel bebas berupa penerapan *e-filling*, penerapan *e-billing* dan *pemeriksaan pajak* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Hasan, dkk (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem administrasi *e-registration* dan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Penelitian ini menggunakan metode analisa kuantitatif dan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi, sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu oleh program SPSS. Hasil penelitian parsial menunjukkan bahwa penerapan sistem registrasi *e-registration* dan administrasi *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi *e-registration* dan *e-filing* juga positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pratami, dkk (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-system* (*e-registration*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-billing*) perpajakan terhadap

tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di (KPP) Pratama Singaraja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang digunakan berupa penyebaran kuesioner sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi, teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 17.0 for windows. Hasil penelitian 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 pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Singaraja. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan e-system berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Singaraja.

Nurbaiti, dkk (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Malang Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Sumber data diperoleh dari data primer dan data skunder dengan metode menyebarkan kuesioner serta mencatat dokumentasi, sedangkan metode analisa kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu oleh program SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel implementasi sistem elektronik *e-SPT*, variabel implementasi sistem elektronik *e-registration*, dan variabel implementasi sistem elektronik *e-filing* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Malang Utara.

Sarunan (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada KPP Pratama Manado. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner penelitian kepada 50 wajib pajak orang pribadi dan 50 wajib pajak badan. Sedangkan metode yang digunakan dalam analisa kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu oleh program SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pimpinan KPP

Pratama Manado.

Obert, dkk (2018) melakukan penelitian mengenai Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe di Chinhoyi Univiversitas of Technology Zimbabwe. Penelitian ini dilakukan untuk melihat Adanya kekurangan sistem pengarsipan pajak elektronik di lembaga pajak meskipun ada sistem administrasi pajak elektronik di Chinhoyi Zimbzbwe, Afrika Selatan. Metode yang digunakan adalah analisa data yang dilakukan melalui program SPSS Versi 20 dan Excel. Studi ini juga menetapkan bahwa ada sikap positif oleh klien terhadap elektronik pengarsipan. Pengarsipan elektronik juga secara signifikan meningkatkan kemudahan berbisnis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pengarsipan pajak *e-filling* dapat memengaruhi pemenuhan wajib pajak di Chinhoyi Zimbzbwe, Afrika Selatan.

Tallaha, dkk (2014) melakuka penelitian mengenai Factors influencing e-filling usage amog Malaysian Taxpayers : Does tax knowledge matters?. Kajian ini bertujuan dalam mengetahui adanya pengetahuan cukai boleh mempengaruhi tahap kecendrungan pembayara cukai individu untuk menggunakan e-filling setelah empat tahun pelaksanaannya (2006 hingga 2009) di malaysia. . Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang digunakan menyebarkan 250 kuesioner, sedangkan metode yang digunakan analisis linear berganda yang dibantu oleh program SPSS. Hasil penelitian ini adalah dalam empirikal menunjukkan tanggapan kebergunaan, tanggapan mudah digunakan dan tanggapan norma subjektif berhubungan secara positif yang signifikan dengan kecendrungan pembayar cukai untuk menggunakan e-filling di Malaysia.

Islam, dkk (2015) melakukan penelitian mengenai Taxpayers' satisfaction in using e-filling system in malaysia : Demographic persepective. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh faktor-faktor demografis pada kepuasan pengguna E-filing di Malaysia. Model penelitian yang digunakan menyebarkan 500 kuesioner di kota Kuala Lumpur, sedangkan metode yang digunakan adalah analisa kuantitatif dengan menggunakan analiss regresi linier berganda yang dibantu oleh program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia dan pekerjaan mempengaruhi kepuasan pengguna pajak E-filing di Malaysia. Namun,

ras, jenis kelamin, dan pendidikan bukan merupakan faktor yang signifikan dalam mengukur kepuasan pengguna pada E-filing di Malaysia

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan pertama kali dikemukakan oleh (Allingham & Sandmo, 1972) yang menyatakan teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada individu yang bersedia membayar pajak sukarela, teori ini mengasumsikan bahwa tingkat ketidakpatuhan dari sisi ekonomi, perilaku wajib pajak didasarkan pada keinginan memaksimalkan kegunaan yang diharapkan. Menurut (Kiconco, Gwokyalya, Sserwanga, & Balunywa, 2019) teori kepatuhan (*compliance theory*) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Rahmadhani et al (2020) mengutarakan Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teori kepatuhan sebagai penguat konsep kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh sistem administrasi *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing*

2.2.2. Teori *Planned Behavior*

Teori *Planned Behavior* digunakan untuk mempelajari perilaku manusia terutama terkait minat dan teori ini menyediakan suatu kerangka untuk mempelajari sikap terhadap perilaku (Rahmadhani et al, 2020). Teori *Planned*

behavior merupakan sebuah teori yang pertama kali dikemukakan oleh Ajzen (1991) dalam Andrew & Sari (2021), teori ini mempengaruhi pemenuhan psikologis wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, baik dalam sistem administrasi *e-registration*, *e-filling* dan *e-billing*.

Theory of planned behavior dikembangkan oleh (Icek Ajzen, 1975) dalam Pranadata (2020), yang merupakan perkembangan dari *theory of reasoned action* berhubungan dengan sikap patriotisme, pemahaman peraturan perpajakan, layanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. (Icek Ajzen, 1975) berpendapat bahwa perilaku ditimbulkan karena adanya niat untuk berperilaku, dimana munculnya niat untuk berperilaku menurut *theory of planned behavior* ditentukan berdasarkan tiga faktor yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, kepercayaan mengenai kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku, yang mendasari bahwa kualitas layanan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. *Normative beliefs*, kepercayaan mengenai harapan yang muncul karena pengaruh individu dan tumbuhnya motivasi untuk mencapai harapan tersebut, yang mendasari bahwa sikap patriotisme wajib pajak dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.
3. *Control belief*, keyakinan mengenai keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang dapat mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*), yang mendasari bahwa pemahaman regulasi perpajakan akan mendorong ketaatan wajib pajak untuk melaksanakan kepatuhan berdasarkan regulasi yang berlaku.

2.2.3. Pajak

Pengertian pajak menurut Soemitro dalam Agoes dan Trisnawati (2016) adalah: “Turan rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik, yang dapat langsung ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.” Menurut Pasal 1

angka 1 UU No.16 th 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian 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.”

Menurut Prof Dr. P.J.A. Andriani, dalam buku Perpajakan Indonesia (2014) pajak adalah “iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.”

Dari beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pajak dibayar berdasarkan dengan Undang-Undang yang berlaku.
2. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara.
3. Pajak digunakan untuk keperluan pengeluaran pemerintah dan berpengaruh terhadap kemakmuran rakyat
4. Tidak adanya timbal balik yang secara langsung dapat ditunjuk.

2.2.4. Wajib pajak

Wajib pajak adalah Orang pribadi atau badan, meliputi pembayara pajak, pemotongan pajak, dan Pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. (Pohan, 2017)

2.2.4.1. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

2.2.4.2. Pengertian Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak Badan adalah Seorang yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong atau pemungut pajak, termaksud bentuk usaha tetap dan kontraktor atau operator dibidang usaha hulu minyak dan gas bumi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang tidak hanya telah memenuhi syarat-syarat subjektif tapi secara sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif. Orang pribadi atau badan (Subjek Pajak) yang hanya memenuhi syarat subjektif saja belum dapat dikatakan sebagai wajib pajak. Sebab untuk menjadi wajib pajak, subjek pajak juga harus memenuhi syarat objektif, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak.

Wajib pajak dapat dibedakan antara wajib pajak dalam negeri dan wajib pajak luar negeri, menurut Soemitro dan Sugiharti (2004): "Wajib Pajak dalam negeri adalah subjek pajak dalam negeri yang memenuhi syarat objektif, artinya memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh Undang-Undang Wajib Pajak yang bertempat tinggal atau menetap di Indonesia. Wajib Pajak dalam negeri dikenakan pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak di tempat Wajib Pajak tersebut berkedudukan".

Sedangkan Wajib Pajak luar negeri adalah subjek pajak luar negeri yang memperoleh penghasilan yang berasal dari wilayah Republik Indonesia atau yang mempunyai kekayaan yang terletak di Wilayah Indonesia (untuk pajak Kekayaan). Wajib pajak hanya dikenakan pajak dari penghasilan yang diterima atau berasal daari sumber-sumber yang ada di wilayah republik Indonesia

2.2.4.3. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Pengertian Hak Wajib Pajak

Hak adalah kuasa menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain manapun juga, yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.

Hak-Hak Wajib Pajak

Berikut ini hak-hak wajib pajak menurut undang-undang nomer 16 tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Melaporkan beberapa masa pajak dalam 1 (Satu) Surat Pemberitahuan masa.
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bukan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktorat Jenderal Pajak
4. Memberitahukan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan
5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
6. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jendral Pajak atas suatu apapun
7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan
8. Menunjuk seorang kuasa dengan Surat Kuasa Khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

Pengertian Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib pajak adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan hanya pihak tertentu, tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan.

Kewajiban Wajib Pajak

Berikut ini kewajiban wajib pajak menurut undang-undang nomor 16 tahun 2009 adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusahaan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap serta jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, disertai menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak
4. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur berdasarkan peraturan menteri keuangan.
5. Membayar dan menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur berdasarkan peraturan menteri keuangan.

2.2.5. Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Menurut Nitisastro (2016) pengertian modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut : “Suatu transformasi total dari kehidupan bersama yang tradisional atau pramodern dalam arti teknologi serta organisasi sosial, ke arah pola-pola ekonomis dan politis”

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Selain itu, untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak diharapkan dapat tercapai dengan baik, efektif dan efisien.

Modernisasi di Direktorat jendral pajak bertujuan untuk menciptakan kinerja yang lebih baik berdasarkan fungsi dan mengurangi interaksi petugas pajak dengan wajib pajak, sehingga mencegah korupsi. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek:

1. Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP

Organisasi berubah dari berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi (fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak). Sistem dan proses kerjanya berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (sistem informasi Direktorat Jendral Pajak, SIDJP) dengan *case management*. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini.

2. Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak

Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *Help desk* maupun *Account representative* (AR). Serta adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), yang sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.

3. Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak, serta seiring dengan modernisasi melalui sistem online demi kemudahan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Kode etik pegawai

Salah satu bagian penting dari modernisasi perpajakan adalah perubahan sikap dan perilaku sumber daya manusianya. Hal ini didukung dengan adanya Kode Etik Pegawai DJP. Yang dimaksud dengan Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Kode etik bertujuan untuk: 1) meningkatkan disiplin pegawai, 2) menjamin terpeliharanya tata tertib, 3) menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, 4) menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, serta 5) meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah dengan membentuk KPP modern. Jika dilihat secara objektif, sistem administrasi perpajakan pada KPP modern jelas lebih baik dari KPP konvensional, Wajib Pajak, dan KPP. Serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak, maka dalam KPP modern ini telah menunjuk *Account Representative* (AR) untuk masing-masing Wajib Pajak.

Account Representative direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai *liaison officer* antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi, asistensi, memastikan, dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif.

Selain itu, diterapkan juga teknologi tinggi yang merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, yaitu diantaranya e-counselling, e-payment (MP3), e-registration, e-SPT, e-filing dan yang terbaru layanan e-billing. Dengan maksud agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Dengan kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. oleh karena itu perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan Wajib Pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan.

Konsep dan Tujuan Modernisasi

Modernisasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi perpajakan menjadi hal yang menarik dan trendi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Ada nuansa tersendiri yang membuatnya lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan reformasi perpajakan itu sendiri. Apalagi gambaran umum dari instansi pemerintah di tanah air yang hingga saat ini dipandang masih jauh dari yang diharapkan masyarakat, terlebih lagi dengan kesan dan pola kerja modern dalam melayani masyarakat. Suatu hal penting lainnya lagi, bahwa pengelolaan pajak memiliki karakteristik tersendiri yang sangat berbeda dengan pengelolaan layanan umum instansi pemerintah, serta pengelolaan kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, pekerjaan umum, dan lainnya. Perbedaan karakteristik ini ditunjukkan dengan berbagai upaya yang dilakukan yang pada akhirnya, bagaimana masyarakat agar mau membayar pajak, di tengah tidak adanya kontra prestasi secara langsung yang diperoleh pembayar pajak sendiri.

Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak diberbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep modernisasi perpajakan Indonesia yang disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah “pelayanan prima” dan “pengawasan intensif” dengan pelaksanaan “good governance”.

Konsep Umum modernisasi

Modernisasi administarsi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan

informasi

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:

1. Debirokratisasi.
2. Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan.
3. Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan
4. Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola KPP
5. Adanya “internal audit” dan “change program” unit
6. Lebih efisien dan “customer oriented”.

Dalam penyempurnaan bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:

1. Berbasis teknologi komunikasi dan informasi
2. Efisien dan “customer oriented”
3. Sederhana dan mudah di mengerti
4. Adanya built-in control.

Sedangkan untuk penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah:

1. Berbasis kompetensi
2. Optimalisasi teknologi komunikasi dan teknologi
3. Customer driven
4. Continous improvement.

Berdasarkan konsep umum modernisasi perpajakan tersebut di atas, sebagai outcome yang diharapkan adalah:

1. Terjadinya perubahan paradigma, pola pikir dan nilai organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai
2. Terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien
3. Mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (good governance).

Tujuan Modernisasi

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (tax compliance) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dengan Kputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuk “Tim Modernisasi Jangka menengah”. Tugas atau kegiatan pokok Tim adalah:

1. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia
2. Memodernisasi peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administrasi dan ketentuan perpajakan lainnya
3. Memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan.

2.2.6. E-Registration

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 24/PJ/2009 mendefinisikan sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (<https://ereg.pajak.go.id/login>).

Terdapat definisi dari penelitian lain, yaitu *e-Registration* adalah aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan melakukan perubahan data wajib diri (Nurbaiti, Susilo, dan Agusti, 2016).

Dalam Rysaka, Saleh, dan Rengu (2014) menyatakan bahwa *e-Registration* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Pujiani dan Effendi (2012) mendefinisikan *e-Registration* sebagai sebuah sistem informasi perpajakan di lingkungan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak (WP). Kemudian pada penelitian lain yang dilakukan oleh Wulandari, Kumadji, dan Husaini (2015) menjelaskan bahwa *e-Registration* adalah sebuah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengusaha kena pajak secara *online*.

Terdapat beberapa indikator dari pengembangan sistem *e-registration* antara lain sebagai berikut.

1. Memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, meng-update dan menghapus informasi apapun, kapanpun serta di mana saja.
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga mengefisienkan operasional dan administrasi Direktorat Jendral Pajak.
3. Memberikan fasilitas terkini bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dengan memanfaatkan teknologi internet.
4. Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak

Dengan demikian *e-Registration* dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses pendaftaran untuk memperoleh NPWP, pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), serta untuk merubah data diri Wajib Pajak dengan media elektronik secara online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jendral Pajak.

2.2.7. E-Filling

E-Filling adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang dimana formulirnya berbentuk elektronik dan juga cara penyampaian menggunakan elektronik dalam bentuk data digital yang dapat disampaikan langsung ke Direktorat Jendral Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Riskiy, Handayani, dan Prasetya, 2015).

Dalam Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *e-Filling* adalah suatu cara

penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, Handayani, dan Saifi (2014) menjelaskan *e-Filling* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik yang terdapat di dalam media komputer dengan penyampaian dilakukan secara elektronik dalam bentuk digital yang disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak dengan proses secara *online* dan *realtime*. Terdapat definisi *e-Filling* pada penelitian lain, yang mendefinisikan *e-Filling* sebagai suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan SPT Tahunan secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi (Pujiani dan Effendi, 2012).

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 PER1/PJ/2014 (<https://djponline.pajak.go.id/account/login>). Indikator *e-Filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah manfaat dari penerapan *e-Filing*. Menurut www.pajak.go.id kelebihan *e-Filing* antara lain :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi 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 (AR).

Dengan demikian *e-Filling* dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses di mana Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT menggunakan elektronik secara online melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang dapat secara langsung tersampaikan ke Direktorat Jendral Pajak.

2.2.8. *E-Billing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER- 26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 2, mendefiniikan *e-Billing* sebagai metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing , serta pasal 1 ayat 5 mendefinisikan Kode Billing sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atau suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.

E-Billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi (Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni, 2017). Dan dalam Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *e-Billing* adalah sistem online perpajakan yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam pembayaran pajak secara online dengan menggunakan kode billing.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, Nurlaela, dan Chosamtu (2017) mendefinisikan *e-Billing* sebagai sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP) 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). Berikut beberapa indikator dari *e-Billing* yang penulis ketahui yaitu :

1. Lebih Mudah Wajib Pajak tidak harus lagi mengantri ke teller untuk melakukan pembayaran. Dengan *e-Billing* ini Wajib Pajak dapat melakukan transaksi melalui ATM atau internet banking tanpa harus keluar

ruangan. Untuk lembaran SSP tidak perlu lagi dibawa ke bank atau kantor pos. Wajib Pajak cukup mencatat kode billing di buku catatan kecil untuk melakukan transaksi pembayaran pajak. Kode billing tersebut bisa langsung ditunjukkan kepada teller atau dimasukkan sebagai kode pembayaran di ATM. Antrian di bank atau kantor pos bisa jauh lebih cepat karena teller dapat langsung memasukkan kode billing tanpa harus memasukkan kembali data-data wajib pajak.

2. Lebih Akurat Sistem akan membimbing Wajib Pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat, dan sesuai dengan transaksi perpajakan anda, sehingga kesalahan data pembayaran seperti kode akun pajak, dan kode jenis setoran dapat dihindari. Kesalahan input data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang diinput sendiri oleh Wajib Pajak sesuai dengan transaksi perpajakan yang benar.

Dengan demikian *e-Billing* dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai proses pembayaran pajak menggunakan Kode Billing, yang dilakukan melalui media elektronik secara online, di mana Kode Billing merupakan Kode Transaksi yang berguna untuk pembayaran atau setoran Wajib Pajak.

2.2.9. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010) dalam Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan definisi kepatuhan menurut Putra, Astuti, dan Riyadi (2015) kepatuhan adalah ketaatan dalam melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Berikut indikator kepatuhan Wajib Pajak menurut Sri dan Ita (2009) dalam Nurhidayah (2015) 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 melaksanakan hak dan kewajibannya.

2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan 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 Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

Dengan demikian kepatuhan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, serta melaporkan pajaknya secara tepat waktu sebelum batas akhir yang telah ditentukan

2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian

2.4. Pengaruh sistem administrasi *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sistem Administrasi

eRegistration, e-Billing, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi menyatakan bahwa penggunaan e-Registration berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sistem yang membuat e-Registration pajak elektronik sangat memudahkan wajib pajak karena tidak perlu lagi datang ke KPP saat ingin melakukan pendaftaran untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak baru ataupun perubahan data.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, dkk (2017) menunjukkan bahwa *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena dengan adanya aplikasi tersebut, akan meningkatkan kepatuhan karena Wajib Pajak yang sudah memiliki penghasilan kena pajak lebih mudah untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan mempunyai NPWP. Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, Astuti, dan Riyadi (2015) bahwa *e-Registration* mempunyai pengaruh yang paling kuat atau dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

Ha1: *E-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3.2. Pengaruh sistem administrasi *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sistem Administrasi eRegistration, e-Billing, dan e-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi menyatakan bahwa penggunaan menyatakan bahwa penerapan sistem e-Filling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, dkk (2017) menunjukkan bahwa *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filling* merupakan sistem elektronik pajak online yang memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya hanya dengan memanfaatkan internet dan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak karena lebih mudah dalam melaporkan SPT. Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra,

Astuti, dan Riyadi (2015) bahwa *e-Filling* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

Ha2: *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3.3. Pengaruh sistem administrasi *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Billing system adalah sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual (www.pajak.go.id) menyimpulkan bahwa penggunaan e-Billing berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini, dkk (2017) menunjukkan bahwa *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *E-Billing* merupakan sistem elektronik pajak yang memudahkan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, sehingga akan meningkatkan kepatuhan karena semakin mudahnya dalam membayarkan pajak. Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) bahwa *e-Billing* mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak karena merupakan bentuk kemudahan dalam pembayaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

Ha3: *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3. Hipotesis

Berdasarkan hubungan antar variabel yang ada di atas, maka Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha₁ : Terdapat pengaruh yang signifikan sistem administrasi *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan sistem administrasi *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan sistem administrasi *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4. Kerangka konseptual penelitian

Kerangka Konseptual Penelitian / Kerangka Pemikiran adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotongpajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan.

Adanya kemajuan teknologi sehingga menciptakan inovasi baru dalam pembayaran pajak untuk lebih memudahkan wajib pajak. Inovasi ini adalah berupa sistem pelaporan pajak online. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menciptakan inovasi baru dalam pembayaran pajak, dapat memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan dapat mempengaruhi kepuasan serta kepatuhan perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka variabel independen dalam penelitian ini adalah E-Registration, E-Filling dan E-Billing dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependennya. Hubungan antara E-Registration, E-Filling dan E-Billing dapat digambarkan dalam kerangka sebagai berikut:

