

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait *e-registration* dan *e-filing* telah banyak dilakukan oleh peneliti lain, salah satunya yang dilakukan Rahmadani (2018) yang meneliti tentang e- system (*e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, e-SPT) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-registration* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sementara hasil pengujian hipotesis untuk *e-filing* menunjukkan bahwa variabel *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memenuhi kewajibannya dalam hal melaporkan SPT.

Hasil penelitian dengan variabel yang sama juga dilakukan oleh Wulandari (2021) yang meneliti tentang Pengaruh Penerapan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa. Variabel *e-registration* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak berpengaruhnya variabel *e-registration* terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih banyak wajib pajak yang belum memahami tata cara awal untuk mendaftar secara online dan beberapa wajib pajak yang masih ragu akan keamanan sistem tersebut. Namun sistem e-Filing merupakan sistem yang membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya secara real time. Wajib pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke KPP atau Kp2kp dan mengantri, yang mana akan menghabiskan waktu wajib Pajak. Sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk cenderung patuh dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga kesimpulan yang didapat adalah *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT.

Akan tetapi penelitian Ersania dan Merkusiwati (2018) memberikan hasil yang berbeda dari penelitian diatas. Penelitian ini memberikan hasil bahwa *e-registration* dan *e-filling* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur.

Kelemahan dari ketiga penelitian diatas adalah, penulis tidak menyebutkan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP tersebut. Padahal seharusnya penulis memiliki data tersebut melihat fakta bahwa penelitian dilakukan di KPP sehingga seharusnya data jumlah wajib pajak terdaftar sebelum dan sesudah diterapkan *e-registration* dan *e-filling* mudah untuk diketahui. Hal ini sebenarnya diperlukan untuk melihat apakah benar bahwa *e-registration* dan *e-filling* memiliki pengaruh yang besar terhadap perubahan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP tersebut.

Penelitian keempat dilakukan oleh Martini et al. (2019) yang berjudul “Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Daerah Jakarta Selatan”. Hasil dalam penelitiannya menyatakan bahwa Penerapan Sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tidak berpengaruhnya sistem *e-filling* ini dapat disebabkan karena meskipun e-Filing sudah mudah di gunakan tetapi belum efisien bagi wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena wajib pajak sudah paham terhadap pengetahuan pajak tetapi belum paham terhadap teknologi informasi tentang kemudahan adanya sistem *e-filling*. Sehingga banyak wajib pajak yang masih datang ke KPP daripada memanfaatkan adanya sistem *e-filling* atau berbasis elektronik.

Kekurangan dari penelitian ini adalah jumlah sampel yang diambil terlalu sedikit dan tidak mencerminkan jumlah keseluruhan populasi WP OP yang terdaftar di KPP tersebut. Sementara kelebihan dari penelitian ini adalah ditemukannya hasil penelitian bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana hasil ini dapat menjadi acuan bagi KPP tersebut untuk meningkatkan sosialisasi terhadap penggunaan *e-filling*.

Dan terakhir penelitian yang dilakukan oleh Tumuli et al. (2016) yang berjudul “Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib

Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)”. Kesimpulan dalam penelitian tersebut adalah bahwa setelah diterapkannya e-SPT dan e-Filing, tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu jumlah wajib pajak yang melapor SPT tahunan dengan tepat waktu, mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini membuktikan bahwa penerapan e-SPT dan e-Filing berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal ini ketepatan waktu dalam melaporkan SPT Tahunan.

Kekurangan dalam penelitian ini adalah penulis membagi jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi 2 subjek yaitu wajib pajak badan dan wpop, namun tidak merincikan persentase penggunaan *e-filling* dan e-spt ke dalam 2 subjek, jadi pembaca tidak dapat melihat subjek pajak mana yang memiliki andil besar dalam penggunaan *e-filling* dan e-spt. Sementara kelebihan dari penelitian ini adalah penulis menyertakan secara lengkap persentase jumlah tingkat kepatuhan wajib pajaknya setiap tahun, sehingga dapat dilihat seberapa besar pengaruh e-spt dan *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari beberapa penelitian yang dijadikan sumber diatas, perbedaan dengan penelitian penulis adalah menjadikan orang pribadi secara acak sebagai subjek penelitian tanpa melihat tempat KPP subjek itu terdaftar. Alasan utama dari hal ini adalah untuk melihat seberapa besar kesadaran dari orang pribadi tersebut untuk mendaftarkan diri mendapatkan NPWP melalui *e-registration* dan melaporkan SPT tahunannya secara mandiri. Karena memang tujuan utama dari penerapan *e-registration* adalah meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia untuk ikut andil dalam perpajakan Indonesia.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Pengertian Kepatuhan**

Kepatuhan berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Lingkup suatu aturan dapat bersifat internasional maupun nasional, seperti misalnya standar internasional yang diterbitkan

oleh ISO serta aturan-aturan nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk sektor perbankan di Indonesia.

Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Nasucha (2004) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Untuk wajib pajak, Dikenal dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Pertama, kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya. Dan kedua, kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya. Ada beberapa faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan perpajakan, antara lain kejelasan (clarity) undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, besarnya biaya kepatuhan, (compliance cost) dan adanya panutan. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, maka perlu dibuat tolak ukur yang dapat dijadikan acuan apakah seseorang sudah patuh terhadap pajak. Yang menjadi kriteria atau tolak ukur bagi seorang wajib pajak sehingga disebut sebagai wajib pajak yang patuh adalah undang-undang perpajakan nasional memberi tolak ukur sendiri, yakni dengan adanya

penerbitan surat pemberitaan (SPb). SPb adalah surat yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak yang mengkonfirmasi bahwa jumlah pajak yang dibayar oleh wajib pajak telah sama dengan jumlah pajak yang semestinya terhutang berdasarkan Undang-Undang pajak yang bersangkutan. Dalam penerbitan SPb., maka baik wajib pajak maupun harus melakukan kewajibannya yaitu mengisi dengan benar SPT, dan menyampaikan pada waktunya. Fiskus melakukan penelitian dan atau pemeriksaan terhadap wajib pajak untuk menerbitkan SPb tersebut. Dalam kondisi itulah maka seorang wajib pajak sudah melakukan kepatuhan wajib pajaknya dengan benar.

### **2.2.2 Cara Pendaftaran NPWP**

Seperti dijelaskan di awal, bahwa kepatuhan wajib pajak harus dimulai dengan mendaftarkan diri memiliki NPWP sampai akhirnya melaporkan SPT Tahunannya. Dalam hal mendapatkan NPWP, ada 2 cara mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. Adapun tata cara pendaftarannya adalah sebagai berikut:

#### **2221 Secara Langsung**

Yang dimaksud dengan pendaftaran secara langsung adalah dengan mendatangi langsung ke KPP dan mengisi formulir yang telah disediakan. Adapun alur lebih rincinya yaitu :

1. Dalam hal Wajib Pajak tidak dapat mengajukan permohonan pendaftaran secara elektronik, permohonan pendaftaran dilakukan dengan menyampaikan permohonan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani Formulir Pendaftaran Wajib Pajak.
2. Permohonan tersebut harus dilengkapi dengan dokumen yang disyaratkan.
3. Permohonan secara tertulis disampaikan ke KPP atau KP2KP yang daerah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
4. Penyampaian permohonan secara tertulis dapat dilakukan:
  1. secara langsung;
  2. melalui pos; atau

3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir.
5. Setelah seluruh persyaratan Permohonan Pendaftaran diterima KPP atau KP2KP secara lengkap, KPP atau KP2KP akan menerbitkan Bukti Penerimaan Surat.
6. KPP atau KP2KP menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.
7. NPWP dan SKT akan dikirimkan melalui Pos Tercatat.

### **2222 Secara Elektronik melalui *E-registration***

*E-registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Untuk memakai sistem ini, masyarakat dapat masuk melalui web portal <https://ereg.pajak.go.id/>. Adapun langkah-langkah membuat NPWP melalui *e-registration* adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan secara elektronik dengan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi *e-registration* yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).
2. Permohonan pendaftaran yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-registration* dianggap telah ditandatangani secara elektronik atau digital dan mempunyai kekuatan hukum.
3. Untuk panduan penggunaan Aplikasi *e-registration* dapat dilihat pada halaman situs Aplikasi *e-registration*.
4. Wajib Pajak yang telah menyampaikan Formulir Pendaftaran Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-registration* harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan di atas, ke

KPP yang daerah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.

5. Pengiriman dokumen yang disyaratkan dapat dilakukan dengan cara mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen melalui Aplikasi *e-registration* atau mengirimkan dengan menggunakan Surat Pengiriman Dokumen yang telah ditandatangani.
6. Dokumen-dokumen tersebut paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sudah diterima oleh KPP.
7. Apabila dokumen yang disyaratkan belum diterima KPP dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah penyampaian permohonan pendaftaran secara elektronik, maka permohonan tersebut dianggap tidak diajukan. Jadi, pastikan dokumen yang disyaratkan telah diterima KPP sebelum jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.
8. Apabila dokumen yang disyaratkan ini telah diterima secara lengkap, KPP menerbitkan Bukti Penerimaan Surat secara elektronik.
9. Terhadap permohonan pendaftaran NPWP yang telah diberikan Bukti Penerimaan Surat, KPP atau KP2KP akan menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.
10. Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar disampaikan kepada Wajib Pajak melalui pos tercatat.

### **2.2.3 Cara Pelaporan SPT**

Tahapan selanjutnya dalam Siklus Hak dan Kewajiban Wajib Pajak (WP) adalah Pelaporan Pajak. Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), WP menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai suatu sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang terutang. Selain itu, SPT berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak baik yang dilakukan WP sendiri maupun melalui

mekanisme pemotongan atau pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemotong atau pemungut, melaporkan harta dan kewajiban, dan penyetoran pajak dari pemotong atau pemungut yang bersumber dari pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan. Sehingga SPT mempunyai makna yang cukup penting baik bagi Wajib Pajak maupun aparat pajak.

Pelaporan pajak dapat disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di mana WP terdaftar. SPT dapat dibedakan menjadi (1) SPT Masa dan (2) SPT Tahunan. Yang dimaksud SPT Masa adalah SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak pada masa tertentu (bulanan). Ada 9 (sembilan) jenis SPT Masa, meliputi SPT Masa untuk melaporkan pembayaran bulanan: (1) Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, (2) PPh Pasal 22, (3) PPh Pasal 23, (4) PPh Pasal 25, (5) PPh Pasal 26, (6) PPh Pasal 4 (2), (7) PPh Pasal 15, (8) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan (9) Pemungut PPN.

Sedangkan apa yang dimaksud dengan SPT Tahunan adalah SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. Ada dua jenis SPT Tahunan, yaitu (1) SPT Tahunan PPh WP Badan, dan (2) SPT Tahunan WP Orang Pribadi (OP).

Pada saat ini untuk penyampaian SPT Masa PPN dan SPT Tahunan PPh WP OP khusus formulir 1770S dan 1770SS telah dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi e-Filing. Penyampaian SPT juga dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi e-SPT yang dapat diunduh pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Ada tanggal batas waktu pembayaran/penyetoran pajak dan batas waktu pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan.

1. Untuk PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21/26 dan PPh Pasal 23/26, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah tanggal 10 bulan berikutnya, sedangkan batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.

2. untuk PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP OP dan Badan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah tanggal 15 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masanya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.
3. Untuk PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP Kriteria Tertentu (diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu pelaporan SPT Masa), maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada akhir masa pajak terakhir, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.
4. Untuk PPh Pasal 22, PPN dan PPn BM oleh Bea Cukai, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah 1 (satu) hari setelah dipungut, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan).
5. Untuk PPh Pasal 22 Bendahara Pemerintah maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada hari yang sama saat penyerahan barang, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 14 bulan berikutnya.
6. Untuk PPh Pasal 22 Pertamina, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum *delivery order* dibayar.
7. Untuk PPh Pasal 22 Pemungut Tertentu maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 10 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.
8. Untuk PPN dan PPn BM bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
9. Untuk PPN dan PPn BM bagi Bendaharawan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 7 bulan berikutnya, sedangkan

untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 14 bulan berikutnya.

10. Untuk PPN dan PPn BM bagi Pemungut Non Bendaharawan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 15 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 20 bulan berikutnya.
11. Untuk PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, PPN dan PPnBM bagi WP Kriteria Tertentu, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sesuai batas waktu per SPT Masa, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.
12. Untuk PPh WP OP, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP OP disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan-nya adalah pada akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.
13. Untuk SPT Tahunan PPh WP Badan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan-nya adalah pada akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.
14. Untuk PBB, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB.

Keterlambatan pelaporan untuk SPT Masa PPN dikenakan denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah), sedangkan keterlambatan pelaporan SPT Masa lainnya dikenakan denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah). Selanjutnya untuk keterlambatan pelaporan SPT Tahunan PPh WP OP khususnya mulai Tahun Pajak 2008 dikenakan denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah), dan keterlambatan pelaporan SPT Tahunan PPh WP Badan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

### **2231 Pelaporan SPT secara langsung**

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak mengimbau kepada para wajib pajak untuk melaporkan SPT sesegera mungkin. Adapun pelaporan SPT bisa dilakukan melalui manual, dengan cara mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, atau pun secara *online* mengisi *e-filing*, *e-form*, atau *e-SPT*. Untuk melaporkan SPT secara langsung, wajib pajak bisa mendatangi KPP terdekat, tak harus sesuai dengan lokasi NPWP terdaftar. Sebab nantinya, wajib pajak yang datang ke KPP juga akan diarahkan untuk mengisi secara *online* namun dibantu petugas pajak.

#### **Berikut beberapa langkah jika wajib pajak ingin melaporkan SPT secara manual:**

1. Wajib pajak cukup mendatangi KPP terdekat, lalu mengambil nomor antrean. Sebelum datang, pastikan Anda memiliki bukti potong dari perusahaan dan mengetahui nomor EFIN (Electronic Filing Identification Number). Jika belum memiliki EFIN, EFIN hilang, atau lupa *password* dan sebagainya, wajib pajak juga bisa langsung mengurusnya di KPP. Disana, akan ada pilihan antrean untuk melaporkan SPT atau pembuatan EFIN. Bahkan untuk informasi lebih jauh, wajib pajak bisa mendatangi meja Informasi di KPP tanpa antre.
2. Wajib pajak tinggal menunggu nomor antrean dipanggil dan menuju loket atau meja yang disebutkan. Di sana, Anda bisa memberitahukan petugas bahwa Anda akan melaporkan SPT. Nantinya petugas akan meminta Anda untuk menunjukkan bukti potong pajak dan meminta Anda untuk *login* atau registrasi ke akun *e-filing*. Jika Anda belum memiliki akun untuk *e-filing*, petugas juga dengan senang hati akan membantu langkah-langkahnya.
3. Petugas pajak mulai memasukkan data pajak Anda sesuai yang ada di bukti potong dan menanyakan pertanyaan lainnya, apakah Anda memiliki penghasilan lainnya atau tidak, sesuai dengan pertanyaan yang ada di *e-filing*.
4. Setelah selesai, petugas akan meminta Anda untuk mengecek email masuk. Email tersebut berisi pemberitahuan bahwa Anda telah selesai melaporkan SPT Tahunan.

Pelaporan SPT secara manual tentu lebih mudah karena dibantu oleh petugas pajak. Namun, Anda tentu harus meluangkan waktu yang lebih banyak untuk menunggu antrean yang tak sedikit. Untuk menghindari antrean, datanglah lebih pagi. Kantor pajak mulai dibuka pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Hal inilah yang membuat para wajib pajak terutama karyawan seringkali telat atau bahkan lupa untuk melaporkan SPTnya tepat waktu. Dan alasan ini pula yang akhirnya membuat Dirjen Pajak membuat inovasi *e-filing* dengan harapan semua wajib pajak dapat melaporkan SPTnya dengan tepat waktu.

### **2232 Pelaporan SPT secara online melalui sistem *E-filing***

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) ke KPP dimana wajib pajak terdaftar. ASP (Application Service Provider) adalah perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak untuk menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke DJP.

Terdapat beberapa cara untuk melakukan *e-filing*, yaitu:

#### **1. *E-filing* Dial Up**

Jenis SPT *e-filing* ini adalah cara penyampaian SPT yang langsung terhubung dengan server di Direktorat Jenderal Pajak dengan melalui modem dari PC wajib pajak yang menyampaikan SPTnya. *E-filing* Dial Up belum banyak digunakan dalam pelayanan kepada wajib pajak di KPP Pratama.

#### **2. *E-filing* melalui ASP**

Proses *e-filing* melalui ASP yang paling dasar adalah harus memiliki e-FIN terlebih dahulu. E-FIN adalah nomor identitas yang diberikan kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik ke KPP tempat wajib pajak terdaftar. Tata cara pengajuan permohonan e-FIN adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan permohonan secara tertulis
2. Melampirkan fotokopi kartu NPWP/Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
3. Melampirkan Surat Pengukuhan PKP (jika PKP)

Permohonan wajib pajak tersebut dapat disetujui apabila memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditentukan yaitu antara lain :

- a. Alamat wajib pajak harus sama dengan alamat pada database master file WP di DJP.
- b. Bagi wajib pajak yang telah mempunyai kewajiban menyampaikan SPT, maka wajib pajak tersebut harus telah menyampaikan : SPT PPh OP atau Badan untuk tahun pajak yang terakhir, SPT PPh pasal 21 tahun pajak yang terakhir, SPT Masa PPN selama 6 (enam) masa pajak terakhir.

Selain persyaratan administratif yang telah ditentukan, penyaringan wajib pajak yang dapat menggunakan fasilitas *e-filling* ini juga difilter pada aplikasi yang berada di tempat pelayanan pelaporan. Aplikasi di pelayanan ini akan secara komputerisasi mengecek kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak. Jika salah satu syarat diatas tidak dipenuhi wajib pajak, maka program pada sistem aplikasi akan menolak permohonan wajib pajak dengan member pesan sesuai persyaratan yang tidak dipenuhi tersebut. Apabila syarat tersebut sudah dipenuhi, maka wajib pajak berhak untuk menggunakan fasilitas *e-filling* dengan diberikan nomor e-FINnya. Jika dikemudian hari nomor e-FIN hilang, maka wajib pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang kembali dengan syarat menunjukkan asli Kartu NPWP atau SKT dan menunjukkan asli SPPKP (jika wajib pajak PKP).

Adapun proses *e-filling* melalui ASP yaitu :

1. Minta e-FIN ke KPP
2. Registrasi ke ASP
3. Install Digital Certificate dari KPDJP
4. Install Aplikasi e-SPT
5. Input data ke e-SPT
6. Kirim file e-SPT ke KPDJP (*e-filling*)
7. Kirim cetakan form induk SPT ke KPP

*E-filling* melalui ASP ini yang telah digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

## 2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian

Operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti secara lebih dalam. Penjelasan disini meliputi definisi, indikator variabel, dan pengukuran variabel. Adapun variabel tersebut dibedakan berdasarkan jenisnya yaitu:

### 1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono:2009). Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak pribadi yaitu kepatuhan wajib pajak pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP, mengisi SPT, dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), serta kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Nasucha:2004). Indikator kepatuhan wajib pajak antara lain kepemilikan NPWP, pelaporan SPT tepat waktu, pembayaran sesuai jumlah pajak terutang, menghitung jumlah pajak, tidak memiliki tunggakan pajak.

### 2. Variabel Independen (X)

Variabel Independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono:2009). Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sistem *e-registration* dan *e-filling*.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual Penelitian

### 2.4.1 Pengaruh Persepsi Penggunaan *E-registration* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mendapatkan

NPWP dengan cara yang lebih mudah dan lebih cepat yaitu melalui sistem *e-registration*. *E-registration* menurut DJP adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.

Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Dengan adanya sistem ini, sudah seharusnya masyarakat semakin gencar untuk mendaftarkan dirinya mendapatkan NPWP. Sementara itu, *efilling* menurut DJP adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP).

Menurut Ersania dan Merkusiwati (2018), menyatakan bahwa penerapan sistem *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti apabila penggunaan sistem administrasi pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Penggunaan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### **2.4.2 Pengaruh Persepsi Penggunaan *E-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sistem e-Filing merupakan sistem yang membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya secara real time. Wajib pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke KPP, yang mana akan menghabiskan waktu wajib Pajak. Sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk cenderung patuh dalam hal

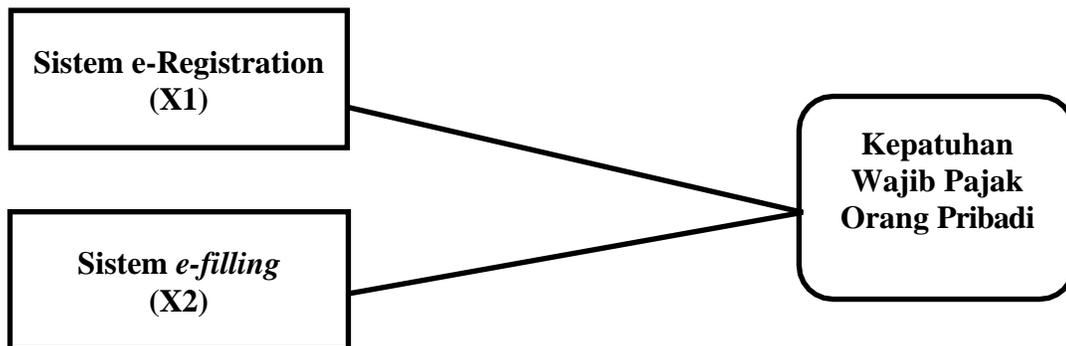
memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga diharapkan sistem *e-filling* dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT.

Menurut Wulandari (2021), menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Penggunaan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### 2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang telah disusun, dan berbagai landasan teori yang mendukung hipotesis dalam penelitian, maka dapat digambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian, dalam sebuah kerangka konseptual berikut ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**