

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan judul yang sedang peneliti ambil, adapun dibawah ini terdapat 8 (delapan) hasil penelian terdahulu.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Pratami et al., (2017) tentang pengaruh dari penerapan *e-system* (*e-registration, e-filling, e-SPT dan e-billing*) perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Data primer yang digunakan berupa penyebaran kuesioner sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi sebagai responden Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling incidental. Teknik analisis 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. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya S. Rahayu & Lingga, (2009) yang meneliti tentang pengaruh dari modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan di Kantor Pajak Pratama Bandung "X" terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Ukuran sampel ditentukan dengan metode *purposivesampling*. Metode survei diterapkan dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner dan analisis regresi berganda dan t-test diterapkan dalam pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya oleh Sulistyorini, et al., (2016) yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi *e-Registration, e-billing, e-SPT, dan e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak individu di rumah sakit Dr. Moewardi Surakarta. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi (karyawan) di rumah sakit. Dr. Moewardi Surakarta. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui metode survei kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan sampel sebanyak 66 responden. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Registrasi* berpengaruh pada kepatuhan pajak, penggunaan sistem administrasi *e-Billing* berpengaruh pada kepatuhan pajak, penggunaan sistem administrasi *e-SPT* berpengaruh pada kepatuhan pajak, penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh pada kepatuhan pajak.

Rysaka et al.,(2014) meneliti tentang penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari *e-Registration, e-SPT, e-Filing* dan *e-Billing*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan *e-SPT* dan *e-Filing*. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah dengan wajib pajak.

Handayani (2017) meneliti tentang pengaruh penerapan *billing system* terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan pemahaman perpajakan sebagai variabel moderating. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan *partial least square dengan SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *billing system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan

koefisien parameter sebesar 0,421 dan T statistic sebesar 5,048. Pemahaman perpajakan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan koefisien parameter sebesar 0,348 dan T statistic sebesar 4,073. Namun, variabel pemahaman perpajakan tidak mampu memoderasi hubungan antara penerapan billing system dan kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien parameter sebesar -0,006 dan T statistic sebesar 0,078.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Azmi & Bee (2010) di Malaysia, mengenai penerimaan sistem *e-filing* oleh Wajib Pajak Malaysia dengan model sederhana. Sistem *e-filing* adalah layanan *e-government* yang penting di Malaysia. Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang mengarah pada penerimaan *e-filing* antara pembayar pajak dengan menggunakan TAM. Penelitian ini mengusulkan model yang terdiri dari tiga konstruksi, yang dianggap manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan risiko yang dirasakan. Model yang diusulkan oleh penelitian ini adalah model yang lebih sederhana dibandingkan dengan penelitian lain tentang *e-filing*. Analisis faktor konfirmatori menunjukkan bahwa model adalah kecocokan yang memadai. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 166 responden, hasil menunjukkan bahwa model yang diusulkan menjelaskan hingga 61% dari varians dalam niat perilaku. Semua variabel secara signifikan mempengaruhi niat perilaku. Konstruksi risiko yang dirasakan memiliki hubungan negatif dengan konstruk kegunaan yang dirasakan. Namun, tidak ada hubungan yang signifikan antara risiko yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustapha & Obid (2015) menguji efek mediasi dari persepsi kemudahan penggunaan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online. Sebanyak 206 data yang disurvei dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online, dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan positif yang signifikan dengan sistem pajak online. Studi ini memberikan kontribusi untuk memahami penggunaan efektif dari

sistem pajak online melalui pembayar pajak wiraswasta yang mengarah pada peningkatan kepatuhan pajak dan penciptaan pendapatan di Nigeria.

Saad (2014) meneliti tentang pandangan wajib pajak pada tingkat pengetahuan pajak mereka dan kompleksitas yang dirasakan dari sistem pajak pendapatan. Penelitian ini berusaha untuk menggali alasan yang mendasari untuk ketidakpatuhan. Data dikumpulkan melalui wawancara telepon dengan tiga puluh peserta, dan dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasilnya menunjukkan bahwa pembayar pajak tidak memiliki pengetahuan teknis yang memadai dan menganggap sistem pajak sebagai kompleks. Pengetahuan pajak dan kompleksitas pajak dipandang sebagai faktor yang berkontribusi terhadap perilaku ketidakpatuhan di antara pembayar pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori tentang sistem informasi yang digunakan untuk menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Sulistyorini, et al., (2016) menjelaskan bahwa TAM mengadopsi model TRA (*Theory Reasoned Action*), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang digunakan untuk melihat tingkat penggunaan responden dalam menerima teknologi informasi. Davis (1989) menjelaskan TAM diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari faktor perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*). Menurut Wibowo (2017) model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Penjelasan lebih rinci tentang penerimaan TI dengan dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap perilaku pengguna dengan dua variabel, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan

kemanfaatan (*usefulness*). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bagaimana pengguna teknologi (wajib pajak) dalam menerima dan menggunakan sistem elektronik perpajakan tersebut dalam kewajiban perpajakannya. Jika teknologi ini diterima dan digunakan secara baik oleh Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya.

2.2.2. Theory of Planned Behavior (TPB)

Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah suatu model yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia (Pratami et al., 2017). Menurut Kesumasari & Suardana (2018) *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang ditimbulkan oleh individu karena adanya niat untuk berperilaku, hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif pada kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Ajzen (1991) dalam Anggraini & Waluyo, (2014), TPB merupakan teori yang menjelaskan tentang niat seorang individu sangat mempengaruhi timbulnya perilaku individu tersebut. Ada tiga faktor yang mempengaruhi niat tersebut, antara lain:

1. *Behavioral belief*, yaitu keyakinan individu atas hasil yang diperoleh dari suatu perilaku.
2. *Normative belief*, yaitu keyakinan individu atas harapan normatif individu lain, di mana harapan normative tersebut membuat individu menjadi ingin mewujudkannya.
3. *Control belief*, merupakan keyakinan seseorang akan adanya hal-hal yang dapat menghambat atau mendukung perilakunya.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah teori yang menjelaskan tentang perilaku yang ditimbulkan oleh individu, muncul karena adanya niat untuk berperilaku, hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Jika teknologi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang memudahkan wajib pajak maka wajib pajak dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dengan baik sehingga akan mempermudah wajib pajak khususnya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

2.2.3. E-system Perpajakan

E-System adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan pajak. Metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak (Mentari, 2016).

Menurut Sari (2013:14) sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang disebut *Modernisasi*. Modernisasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan, dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Inti dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang dilakukan adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Manfaat yang diharapkan bagi wajib pajak dengan adanya modernisasi sistem pajak berbasis elektronik ini menurut Sari (2013:18) sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB), dan adanya tenaga *Account Representative* (AR) yang mempunyai tugas berupa: Konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP;

Meningkatkan wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya; dan *update* atas peraturan perpajakan yang terbaru.

2. Pemanfaatan IT secara maksimal: *email*, *e-SPT*, *e-filing*, dll. Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.
3. SDM yang professional, dengan adanya *fit and proper test* dan *competency mapping*, Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten, Pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi).
4. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan professional dengan konsep spesialisasi penerapan.

Tujuan di perbaharainya *e-system* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti *e-registration* yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui *online*, *e-filing* yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan pajak dan *e-billing* yang berguna untuk pembayaran pajak secara elektronik. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Penggunaan *e-system* ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. (Widjaja & Siagian, 2017). Terdapat beberapa penerapan *e-system*, (sumber: www.online-pajak.com) diantaranya:

1. *E-registration*. *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan DJP secara online.
2. *E-filing*. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*

3. *E-billing*. *E-billing (e-payment)* adalah suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik *online* seperti internet, sehingga memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

Dalam rangka peningkatan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak terdapat sistem yang mengatur pemungutan pajak tersebut. Di Indonesia sistem pemungutan pajak yang digunakan adalah *Self Assessment System*. Menurut Resmi (2014:11) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemngutan, yaitu:

1. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak sendiri (peranan dominan ada pada wajib pajak). Oleh karena itu menurut Resmi (2014) wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. Menghitung sendiri pajak yang terhutang
- b. Memperhitungkan sendiri pajak yang terhutang
- c. Membayar sendiri jumlah pajak yang terhutang
- d. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang, dan
- e. Mempertanggungjawabkan pajak yang terhutang.

2. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Di sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya

pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada pihak yang ditunjuk.

Di sisi lain terdapat perlawanan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, yang merupakan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pemungutan pajak sehingga mengakibatkan berkurangnya kas Negara. Menurut Mardiasmo, (2016) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

1. Perlawanan Pasif. Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan karena: perkembangan intelektual dan moral masyarakat, sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat, sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
2. Perlawanan Aktif. Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:
 - a. Tax Avoidance (Penghindaran Pajak), yaitu usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
 - b. Tax Evasion (Penggelapan Pajak), yaitu usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.2.4. Sistem E-registration

Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online atau *e-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem *e-Registration* merupakan salah satu produk layanan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru yang ingin memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Menurut Priyoko (2014) yang dikutip oleh Puspita & Widyawati (2016), layanan registrasi *online* ini memiliki banyak keuntungan, diantaranya adalah :

1. Mempermudah masyarakat yang ingin membuat NPWP secara cepat dan dapat diakses dimana saja,
2. Mempermudah pembuatan NPWP yang lokasi WP jauh dengan KPP Domisili, bagi yang tempat tinggal domisili sekarang berbeda dengan tempat tinggal yang ada di Kartu Identitas,
3. Mempermudah cara melakukan pendaftaran NPWP

Tujuan utama dari pengembangan sistem *e-registration* ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, *update*, hapus, dan informasi apapun, kapanpun serta dimana 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.

Aplikasi sistem *e-registration* ini dibagi menjadi dua, yaitu sistem yang digunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai pendaftaran wajib pajak atau NPWP secara online, dan sebagai sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang

berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak (Rahayu, 2017:155-156). *E-registration* atau sistem registrasi daftar NPWP secara online sangat membantu masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari KPP (Kantor Pelayanan Pajak). Masyarakat yang berdomisili dengan alamat berbeda dengan tempat tinggal yang tercantum di KTP juga dapat merasakan manfaatnya.

Nomor Pokok Wajib Pajak biasa disingkat NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak (WP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Fungsi NPWP adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dalam administrasi perpajakan
- b. Tanda pengenal diri atau Identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya
- c. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan
- d. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan

Wajib Pajak wajib mengajukan permohonan pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran Wajib Pajak berdasarkan PER-20/PJ/2013 yang telah mengalami perubahan menjadi PER-38/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Usaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, ada 2 (dua) cara, yaitu melalui registrasi langsung ke kantor pelayanan pajak atau dengan sistem *e-registration*.

1. Permohonan pendaftaran dilakukan secara elektronik dengan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi *e-registration* yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 4 ayat (2) PER-20/PJ/2013):

- a. Permohonan pendaftaran yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-registration* dianggap telah ditandatangani secara elektronik atau digital dan mempunyai kekuatan hukum.
 - b. WP yang telah menyampaikan formulir pendaftaran Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-registration* harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
 - c. 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.
 - d. 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.
 - e. Apabila dokumen yang disyaratkan ini telah diterima secara lengkap, KPP menerbitkan Bukti Penerimaan Surat secara elektronik.
 - f. Terhadap permohonan pendaftaran NPWP yang telah diberikan Bukti Penerimaan Surat, KPP atau KP2KP menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.
2. Permohonan pendaftaran dilakukan dengan menyampaikan permohonan secara tertulis (Pasal 5 ayat (1) PER-20/PJ/2013), dengan cara:
- a. Permohonan secara tertulis ini dilakukan dengan mengisi dan menandatangani Formulir Pendaftaran Wajib Pajak. (Pasal 5 ayat (2) PER-20/PJ/2013)
 - b. Wajib Pajak yang telah mengisi dan menandatangani Formulir Pendaftaran Wajib Pajak harus melengkapi formulir pendaftaran tersebut dengan dokumen yang disyaratkan.

- c. Permohonan secara tertulis ini disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
- d. Penyampaian permohonan secara tertulis ini dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu secara langsung, melalui pos, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir
- e. Terhadap penyampaian permohonan secara tertulis, KPP atau KP2KP memberikan Bukti Penerimaan Surat apabila permohonan dinyatakan telah diterima secara lengkap.

Berikut ini tata cara pendaftaran NPWP melalui sistem *e-registration* (www.ortax.org):

1. Cari situs Direktorat Jenderal Pajak di internet dengan alamat www.pajak.go.id;
2. Selanjutnya pilih menu *e-registration* (ereg.pajak.go.id);
3. Membuat *Account* pada sistem *e-registration*.
4. Login ke sistem *e-registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat.
5. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan atau Bendaharawan).
6. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian mengklik tombol “daftar” jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap.
7. Mencetak Formulir dan Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS).
8. Wajib Pajak dapat mengisi Formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman.
9. Menerima SKT, NPWP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi.

Jika sistem *e-registration* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti,

menerima dan mengaplikasikan sistem *e-registration* ini dalam pendaftaran NPWP. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

Indikator pada variabel *e-registration* menurut Olina, (2017), adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam penggunaan sistem *e-registration*
2. Kecepatan dalam pengaksesan sistem *e-registration*
3. Fleksibilitas dari sistem *e-registration*
4. Keamanan saat mengakses sistem *e-registration*

Indikator variabel *e-registration* menurut Rahayu (2017:156), adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna
2. *Output* yang dihasilkan memberikan kualitas yang baik

2.2.5. Sistem *E-filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jendral Pajak (<http://efiling.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) (www.pajak.go.id). *E-filing* adalah terobosan baru yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, khususnya dalam bentuk dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi. Sekarang wajib pajak orang pribadi dapat menyampaikan SPT nya melalui internet atau *e-filing* (Azizah, 2014).

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 dengan adanya sistem *e-filing* ini bertujuan untuk (Olina, 2017):

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak.
3. *E-filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jendral Pajak saat keamanan jauh lebih terjamin.

Adapun manfaat yang di rasakan dalam menggunakan *e-filing* (www.online-pajak.com) adalah sebagai berikut:

1. Laporan pajak online dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.
2. Hemat waktu dalam melaporkan SPT, tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang dan antre di KPP.
3. Bukti pelaporan disimpan lebih aman dan mudah dilacak, tanpa khawatir hilang atau terselip.

Berdasarkan peraturan terbaru, Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018, terdapat jenis SPT yang diwajibkan *e-filing* dan tidak dapat lagi dilakukan manual dengan mengantarkan dokumen elektronik ke KPP. Berikut ini daftar SPT tersebut:

SPT Yang Wajib E-Filing, yaitu:

1. SPT Masa PPh Pasal 21 / PPh Pasal 26
2. SPT Masa PPN / PPnBM 1111
3. SPT Tahunan Badan bagi PKP (Pengusaha Kena Pajak) yang menerbitkan *e-faktur*

Namun, untuk SPT Masa PPh Pasal 21 / PPh Pasal 26 dan SPT Masa PPN nihil untuk masa pajak Desember. Kewajiban lapor pajak online ini berlaku sejak 1 April 2018. Namun, ada juga SPT yang tidak diwajibkan dilaporkan secara online yakni:

SPT Yang Tidak Diwajibkan E-Filing, yaitu:

1. SPT Masa PPh 25 nihil
2. SPT Masa PPh 25 kurang bayar
3. SPT Masa PPh 21 nihil
4. SPT Masa PPh 26 nihil
5. SPT Masa PPN / PPnBM nihil
6. PPN atas Kegiatan Membangun Sendiri
7. PPN Impor Barang Luar Negeri
8. PPN Jasa Luar Negeri

Ketentuan tidak wajib lapor atau *e-filing* ini berlaku sejak PMK Nomor 9/PMK.03/2018 tentang SPT diundangkan pada 26 Januari 2018. Sebelum adanya PMK baru ini, SPT Masa PPh Pasal 21, PPh Pasal 25 dan PPh Pasal 26 nihil tetap harus dilaporkan meskipun nihil.

Dengan adanya *e-filing* Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak. Setiap wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT Tahunan harus memiliki *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing*. Memperoleh *e-FIN* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Online, melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (<https://djponline.pajak.go.id>);
2. Langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan menggunakan formulir permohonan memperoleh *e-FIN*.

Tata cara mendapatkan *e-FIN* (<https://www.online-pajak.com>) adalah sebagai berikut:

1. Unduh dan Isi Formulir *e-FIN*

Unduh dan isi formulir aktivasi *e-FIN* pajak. Kosongkan dahulu kolom *e-FIN*, petugas KPP akan mengisi untuk wajib pajak.

2. Ajukan Formulir *e-FIN* dan Dokumen yang Dibutuhkan ke KPP Terdekat

Permohonan aktivasi *e-FIN* ke KPP tidak bisa diwakilkan oleh orang lain. Persyaratan dan dokumen-dokumen yang harus dibawa ke KPP terdekat yaitu:

- a. Formulir aktivasi *E-FIN* pajak yang sudah dilengkapi,
- b. Alamat *email* yang aktif,
- c. Fotokopi dan asli KTP bagi WNI atau KITAS/ KITAP bagi WNA,
- d. Fotokopi NPWP dan NPWP asli

3. Aktivasi *e-FIN*

Setelah mendapatkan *E-FIN* pajak dari petugas KPP, wajib pajak harus mengaktifkannya website DJP (<https://djponline.pajak.go.id>).

Selanjutnya, wajib pajak akan mendapatkan *email* konfirmasi yang berisi *password* sementara. Lalu lakukan klik tautan tersebut dan ganti dengan *password*.

4. Lakukan *e-filing* SPT Tahunan Pribadi

Selanjutnya, buat akun untuk *e-filing* SPT Tahunan Pribadi dan daftarkan *E-FIN*.

Setelah mendapatkan *E-FIN*, cara menggunakan *e-filing* adalah sebagai berikut (Olina, 2017):

1. Siapkan data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan *E-FIN*.
2. Masukkan NPWP, nomor *E-FIN*, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”.

3. Selanjutnya, sistem secara otomatis akan mengirimkan identitas pengguna (NPWP), *password* dan link aktivasi melalui *email* yang di daftarkan. Klik link aktivasi tersebut.
4. Setelah akun diaktifkan, silahkan *login* kembali dengan NPWP dan *password* yang sudah diberikan.
5. Langkah terakhir adalah mengisi dan mengirim SPT tahunan. Pastikan masuk ke layanan *e-filing* pada laman layanan pajak online.
6. Selanjutnya pilih “buat SPT”. Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Mengisi SPT mengikuti panduan yang ada.
7. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, diambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui *email* yang diberikan.
8. Masukkan kode verifikasi dan setelah itu klik “kirim SPT”. Selesai (www.pajak.go.id)

E-filing dapat dikatakan sebagai media atau kendaraan *online* untuk menyampaikan SPT yang telah disusun oleh wajib pajak (Rahayu, 2017). Keamanan data wajib pajak pada aplikasi sistem *e-filing* dapat dilihat dari kriteria berikut:

1. Melalui proses enkripsi (pengacakan) dan deskripsi data
2. Aplikasi menerapkan konsep “*public key*” dan “*private key*”
3. Aplikasi menerapkan konsep integritas data dan *non-repudiation* data
4. Sertifikat *Digital* memberikan keabsahan data pada setiap proses *e-filing*

Jika sistem *e-filing* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti, menerima dan mengaplikasikan sistem *e-filing* ini dalam pelaporan SPT secara cepat dan dapat langsung terhubung dengan DJP. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT secara cepat dan tepat waktu.

Efektif penerapan *e-filing* ditentukan oleh faktor persepsi penggunaan (*user*) seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan. Dengan faktor individual yang baik terhadap sistem yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas *e-filing*, sehingga dengan aplikasi *e-filing* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan DJP dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan wajib pajak, yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2017). Indikator kepuasan penggunaan sistem *e-filing*, yang dapat ditentukan oleh:

1. Kinerja aplikasi *e-filing* sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak
2. Tampilan aplikasi *e-filing* menarik
3. Aplikasi *user-friendly*
4. Intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
5. Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filing*

Indikator variabel *e-filing* menurut Sugiharti et al., (2015), adalah sebagai berikut:

1. Efektifitas sistem *e-filing* dalam perpajakan
2. Kelayakan sistem *e-filing* perpajakan dalam menyampaikan SPT
3. Kemudahan pelaporan pajak menggunakan *e-filing*

2.2.6. Sistem E-billing

E-Billing merupakan aplikasi yang dibuat oleh DJP Online yang menerbitkan kode billing (berupa 15 digit kode angka) yang diterbitkan melalui Sistem Billing Pajak untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual (Indrianti et al., 2017).

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 Pembayaran Pajak secara Elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik. Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak.

Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik. Pembayaran atau penyetoran pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

1. Pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan
2. Pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Pembayaran atau penyetoran pajak tersebut, meliputi pembayaran dalam mata uang Rupiah dan Dollar Amerika Serikat. Pembayaran dalam mata uang Dollar Amerika Serikat hanya dapat dilakukan untuk Pajak Penghasilan Pasal 25, Pajak Penghasilan Pasal 29 dan Pajak Penghasilan Final yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak yang memperoleh izin menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat (Widjaja & Siagian, 2017). Menurut Peraturan Direktorat Jendereal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui *teller* Bank/Pos Persepsi; Anjungan Tunai Mandiri (ATM); *internet banking*; *mobile banking*; EDC (*Electronic Data Capture*); atau sarana lainnya.

Terdapat manfaat dengan menggunakan sistem administrasi pajak *e-billing* yaitu:

1. Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara,

2. Menghindari/ meminimalisasi kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran dan penyetoran oleh petugas Bank/Pos Persepsi,
3. Memberikan kemudahan & fleksibilitas cara pembayaran/ penyetoran melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyetoran,
4. Memberikan akses kepada wajib bayar & wajib setor PNPB untuk memonitor status atau realisasi pembayaran dari penyetoran PNPB,
5. Memberikan keleluasaan kepada Wajib Pajak/ wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri (*self assessment*) (www.klinikpajak.co.id).

Untuk itu, semua wajib pajak disarankan untuk menggunakan *e-billing* dalam membayar pajaknya, dan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa kendala serta terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku. Ada 2 (dua) tahapan yang harus dilalui untuk melakukan pembayaran pajak dengan *e-billing*, yaitu Buat Kode Billing dan Bayar Kode Billing yang telah dibuat (sumber: www.online-pajak.com). Kode Billing berlaku dalam waktu 48 (empat puluh delapan) jam sejak diterbitkan dan setelah itu secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi, Kode Billing berlaku sampai dengan jatuh tempo pembayaran pajak, dan tidak dapat dipergunakan setelah melewati jangka waktu dimaksud (Romi, 2017).

Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 wajib pajak dapat memperoleh kode billing melalui 2 (dua) cara *self-service* dan *official-service*, yaitu:

1. Layanan mandiri (*self-service*),
 - a. Dapat dilakukan dengan mengakses aplikasi billing DJP; ataulayanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan Kode Billing yang terhubung dengan Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan *Application Service Provider* dan Perusahaan Telekomunikasi,

- b. Dapat diberikan melalui asistensi pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya, petugas Bank/Pos Persepsi, atau pengguna (*user*) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak.

Pembuatan kode billing melalui petugas Bank/Pos Persepsi, adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak menyerahkan SSP yang telah diisi lengkap dan ditandatangani kepada petugas Bank/Pos Persepsi, dengan menyertakan uang sejumlah nominal dalam SSP.
2. Petugas Bank/Pos Persepsi memeriksa kesesuaian uang yang disertakan oleh Wajib Pajak dengan nominal yang disebutkan dalam SSP.
3. Dalam hal jumlah uang dan nominal yang disebutkan dalam SSP telah sesuai, Petugas Bank/Pos Persepsi melakukan input data pembayaran atau setoran pajak untuk menerbitkan Kode Billing.
4. Petugas Bank/Pos Persepsi mencetak bukti penerbitan Kode Billing dan menyerahkannya kepada Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak memeriksa kesesuaian elemen data pada bukti penerbitan Kode Billing dengan isian SSP.
6. Dalam hal elemen data yang tertera pada bukti penerbitan Kode Billing telah sesuai dengan isian SSP, Wajib Pajak menandatangani bukti penerbitan Kode Billing dan menyerahkannya kembali kepada teller Bank/Pos Persepsi.
7. Teller Bank/Pos Persepsi memproses transaksi pembayaran pajak atas Kode Billing dimaksud, dan memeriksa kesesuaian elemen data pada bukti penerbitan Kode Billing sebelum melakukan penerbitan BPN.
8. Wajib Pajak menerima kembali SSP yang telah ditera dengan elemen-elemen data BPN sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) serta dibubuhi tanda tangan atau paraf, nama pejabat

Bank/Pos Persepsi, dan cap Bank/Pos Persepsi sebagai bukti pembayaran atau penyetoran pajak.

2. Penerbitan secara jabatan (*official-service*) oleh DJP dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.

Sekarang dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui *Internet Banking* yang dapat dilakukan dimana saja atau melalui mesin ATM, tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke Bank atau Kantor Pos Persepsi, hanya cukup membawa catatan kecil berisi Kode Billing untuk melakukan transaksi pembayaran pajak untuk ditunjukkan ke teller atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *Internet Banking*. Jika melalui teller Bank atau Kantor Pos sebagai sarana pembayaran, Kode Billing yang ditunjukkan akan memudahkan teller mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah diinput sebelumnya, sehingga mengurangi antrian dan waktu pembayaran. Sistem *e-billing* akan membimbing wajib pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran, dapat dihindari dan kesalahan entry data yang biasa terjadi di teller dapat diminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah di input sendiri sesuai dengan transaksi (<http://www.pajak.go.id>).

Jika *e-billing* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti, menerima dan mengaplikasikan sistem *e-billing* ini dalam pembayaran pajak. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam pembayaran pajak secara lebih cepat, mudah dan mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan.

Menurut Handayani (2017), indikator variabel *e-billing* adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan proses pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing*
2. Kemudahan proses pembayaran dengan menggunakan *e-billing*

3. Mengurangi alokasi waktu tunggu
4. Meminimalkan biaya urusan perpajakan.

2.2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan identik dengan kedisiplinan, kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya. Berbeda dengan kesadaran dimana motivasi yang kuat untuk melakukan suatu tindakan, justru dari pribadinya sendiri. Sehingga, wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan berarti wajib pajak tersebut disiplin memenuhi aturan perpajakan yang telah ditetapkan (Anwar, 2014:153).

Noviyanti, et al (2016) yang dikutip oleh Tanilasari & Gunarso (2017) mengatakan bahwa kepatuhandapat diartikan sebagai tindakan untuk mengikuti suatu ajaran tertentu dimana terdapat tuntutan untuk taat. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan. Nurmantu (2007) yang dikutip oleh Harinuridin (2009) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak.

Menurut Rahman (2010), kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2005:148) yang dikutip Anwar (2014:155), dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan ada 2 (dua) macam, yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila mamenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Jika kepatuhan wajib pajak dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), teori ini menjelaskan tentang perilaku yang ditimbulkan oleh individu, muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Jika teknologi *e-system* ini diterapkan dan memberikan manfaat dan kegunaan untuk wajib pajak, sehingga dapat diterima dan digunakan secara baik oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Indikator Kepatuhan wajib pajak yang digunakan menurut Sri Rahayu (2009) dalam penelitiannya, yaitu:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (NPWP),
2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang,

3. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Indikator Kepatuhan wajib pajak yang digunakan menurut Anwar (2014:160) adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2. Kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang)
4. Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun)

2.3. Hubungan Antar Variable Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Penerapan Sistem *e-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-registration atau sistem pendaftaran NPWP secara *online* sangat membantu masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari KPP (Kantor Pelayanan Pajak). Masyarakat yang berdomisili dengan alamat berbeda dengan tempat tinggal yang tercantum di KTP juga dapat merasakan manfaatnya. Dengan adanya kemudahan sistem *e-registration* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pendaftaran NPWP tanpa harus mengantri di KPP wilayah, patuh dalam pembayaran pajak dan dapat melaporkan SPT secara online.

2. Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak atau

Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Setiap wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT Tahunan harus memiliki *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing*. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat langsung melaporkan SPT nya secara online dengan cepat karena bisa dilakukan dimana saja. Sehingga diharapkan tidak adanya keterlambatan atau ketidakpatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

3. Pengaruh Penerapan Sistem *e-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pembayaran pajak adalah *e-billing*. *E-billing* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik. Melalui *e-billing*, pembayaran pajak dilakukan secara elektronik dengan menggunakan Kode Billing, berupa 15 digit kode angka, yang diterbitkan melalui sistem billing pajak. Dengan adanya *e-billing* dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pembayaran pajak. Untuk itu, wajib pajak disarankan untuk menggunakan *e-billing* dalam membayar pajaknya, dan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa kendala serta terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat pengembangan hipotesis penerapan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak, adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Penerapan Sistem *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Davis (1989) menjelaskan TAM (*Technology Acceptance Model*) diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan

dampak dari faktor perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*). Jika sistem *e-registration* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti, menerima dan mengaplikasikan sistem *e-registration* ini dalam pendaftaran NPWP. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, dan berkaitan dengan

Hal tersebut juga berkaitan dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), adalah teori yang menjelaskan tentang perilaku yang ditimbulkan oleh individu, muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Jika teknologi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang memudahkan wajib pajak maka wajib pajak dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dengan baik sehingga akan mempermudah wajib pajak khususnya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

E-registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah aplikasi Sistem Informasi Perpajakan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Pratami et al., (2017) menjelaskan 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.

Sistem *e-registration* dapat terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem ini diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal (Olina, 2017). *E-registration* diperuntukan untuk calon wajib pajak pribadi maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Sulistyorini et al., 2016).

Menurut Widjaja & Siagian, (2017) dengan adanya sistem *e-registration* terdapat perubahan yang cukup signifikan mengenai tata cara pendaftaran, salah satunya yang paling mendasar adalah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari Wajib Pajak untuk melakukan proses validasi NPWP, selain itu juga banyak perubahan-perubahan secara administratif. Sehingga diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel penerapan *e-registration* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Penerapan sistem *e-registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.

2. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori tentang sistem informasi yang digunakan untuk menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Jika sistem *e-filing* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) teori ini menjelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti, menerima dan mengaplikasikan sistem *e-filing* ini dalam pelaporan SPT secara cepat dan dapat langsung terhubung dengan DJP. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT secara cepat dan tepat waktu.

Hal ini juga berhubungan dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu teori yang menjelaskan tentang perilaku yang ditimbulkan oleh individu, muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Jika teknologi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang memudahkan wajib pajak maka wajib pajak dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dengan baik

sehingga akan mempermudah wajib pajak khususnya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini et al., (2016) dengan adanya *e-filing* secara garis besar sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. Pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Keunggulan lain yang dimiliki *e-filing* adalah kualitas sistem dan kualitas informasi *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman (Sugiharti et al., 2015).

Widjaja & Siagian, (2017) menjelaskan bahwa *e-filing* berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan secara elektronik. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Pratami et al., (2017) menjelaskan penerapan *e-filing* ini di harapkan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Sehingga diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.

3. Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Davis (1989) menjelaskan TAM (*Technology Acceptance Model*) diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari faktor perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*). Jika *e-billing* dikaitkan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat dijelaskan bahwa bagaimana wajib pajak mengerti, menerima dan mengaplikasikan sistem *e-billing* ini dalam pembayaran pajak. Jika teknologi ini diterima dan digunakan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi maka akan mempermudah dalam pembayaran pajak secara lebih cepat, mudah dan mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan.

Hal tersebut juga berkaitan dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB), teori yang menjelaskan tentang perilaku yang ditimbulkan oleh individu, muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Jika teknologi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang memudahkan wajib pajak maka wajib pajak dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut dengan baik sehingga akan mempermudah wajib pajak khususnya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Mentari, (2016) menjelaskan bahwa *e-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang akan diterima oleh Wajib Pajak. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh Wajib Pajak.

Putra, (2017) menjelaskan bahwa Wajib pajak masih merasakan kesulitan dalam penggunaan sistem tersebut dan lebih memilih untuk menggunakan cara-cara konvensional seperti datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, mengisi form dengan kertas, membayarkan langsung di loket bank, dan sejenisnya. Cara-cara konvensional tersebut dipandang lebih efektif karena jika terjadi kesulitan pada prosesnya maka wajib pajak bisa langsung bertanya

kepada petugas terkait dan petugas tersebut akan membantu atau membimbing wajib pajak tersebut. Sedangkan cara-cara yang lebih modern dipandang belum efektif karena selain sosialisasi yang kurang mengenai penggunaan sistem tersebut sistem ini dipandang lebih rumit jika wajib pajak mengalami kesulitan dalam prosesnya. Sehingga diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa tidak berpengaruh signifikan antara variabel penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Penerapan sistem *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bekasi.

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

