

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian Setiawan dkk. (2018) menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di 5 Daerah Tingkat II di Jawa Tengah, yaitu: Kota Surakarta, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Klaten dan Kabupaten Karanganyar. Model sampel yang digunakan adalah *puosive sampling* dengan jumlah sampel 750 sampel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS IBM AMOS 22. Hasil dari penelitian tersebut adalah Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikutnya, perilaku wajib pajak memediasi hubungan antara persepsi penggunaan *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ersania dan Merkusiwati (2018) menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel yang ditentukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *puosive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-registration, e-billing*, dan *e-filing* beengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratami dkk. (2017) menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 17.0 for windows. Hasil dari penelitian tersebut adalah penerapan *e-Registration*, *e-Filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.2.Landasan Teori

2.2.1. Teori *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model dikembangkan oleh Davis (1986). *Technology Acceptance Model* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua persepsi, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan suatu sistem yang berdampak untuk meningkatkan kinerja user tersebut, sedangkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem yang mudah dan dapat dipelajari sendiri (Sulistyorini dan Nurlaela, 2017). Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing* dan *e-Billing*. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975).

Setiawan dkk. (2018) menyebutkan bahwa TAM dapat digunakan pada konsep pengukuran *e-Government* seperti pelaksanaan *e-Filing* dan *e-Billing*. Adapun penggunaan model tersebut jika diterapkan dalam *e-Government* yakni Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mengacu pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem memiliki upaya dalam mencapai target. suatu sistem dapat dikatakan berguna selama sistem tersebut menyediakan manfaat atau keuntungan pengguna yang menilai manfaat dan resiko penggunaan sistem. Persepsi kebermanfaatan yang lebih baik, maka akan memudahkan pengguna dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem online. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat diartikan berdasarkan pada probabilitas subjektif calon pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi tertentu yang akan meningkatkan pekerjaannya.

2.2.2. Perpajakan

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1: “Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sedangkan menurut Soemitro dalam (Mardiasmo, 2016, hal. 3), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*kontraprestasi*) yang langsung

dapat ditunjukkan dan data yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara
yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang
pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. dalam pembayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.2.3. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2016, hal. 4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)
sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. sedang adil dalam

pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat . Hal ini memberikan jaminan hokum untuk menyatakan keadilan, baik bagi Negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan., sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; menghitung pajak

terhutang; mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan sampai dengan melaksanakan seluruh kewajiban (Agustiningsih dan Isroah, 2016).

Menurut Rahayu (2009, hal. 138), indikator kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut.

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan NPWP.

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

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak 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.

2.2.5. e-Filing

e-Filing adalah Sistem pelaporan pajak secara *online* dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Banyak alasan yang menjadi penyebab terlambatnya wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya, salah satunya tidak adanya waktu luang. Oleh karena itu, dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak dipandang perlu untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (DJP, 2004).

Pengisian SPT melalui *e-Filing* saat ini hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja, dan dapat dilakukan ketika berada dimanapun. Dengan demikian Kewajiban perpajakan wajib pajak dapat teenuhi dengan lebih cepat, lebih mudah dan lebih murah tanpa perlu meninggalkan pekerjaan maupun aktivitasnya.

Menurut DJP (2012) Terdapat beberapa keuntungan jika menggunakan *fasilitase-Filing* melalui situs DJP, yakni:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Murah karena tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
3. Perhitungan dengan sistem computer membuat perhitungan dapat dilakukan secara tepat.
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah sehingga wajib pajak tidak akan kebingungan dalam menigisi SPT.
5. Validasi pengisian SPT membuat data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap.

6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
7. Apabila tidak ada permintaan dari kantor pelayanan pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim. Dokumen pelengkap yang dimaksud adalah:
 - a. Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh.
 - b. SSP lembar ke-3 PPh pasal 29.
 - c. Surat kuasa khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP kawin pisah harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri.
 - d. Fotokopi bukti pembayaran zakat

2.2.6. e-Billing

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per- 05/PJ/2017, *Billing System* 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. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik dapat dilakukan melalui: Teller Bank/Pos Persepsi; Anjungan Tunai Mandiri; internet banking; mobile banking; atau EDC dengan menggunakan kode *Billing*. Jadi, dapat disimpulkan *e-Billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per- 05/PJ/2017 pasal 4, Wajib Pajak dapat memperoleh Kode Billing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) dengan cara :

1. *Self Service* , yakni Pembuatan Kode Billing yang dilakukan oleh wajib pajak melalui layanan mandiri dengan cara mengakses
 - a. Aplikasi Billing DJP
 - b. layanan, 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.

Atau dapat diberikan melalui asistensi oleh:

- a. pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya,
 - b. petugas Bank/Pos Persepsi, atau
 - c. pengguna (user) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak.
2. penerbitan secara jabatan (*official-service*) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.

2.3.Perumusan Hipotesis

2.3.1.Pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Teori TAM bila dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak berkaitan dengan kepatuhan dalam hal penyampaian kewajiban perpajakannya. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) harus mengikuti aturan yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Aturan tersebut sudah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 Tentang Tata Cara Penyampaian SPT

Masa Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia. Kepatuhan wajib pajak diharapkan meningkat dengan diterapkannya sistem *e-Filing* tersebut. Karena sistem tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk. (2018) dimana penerapan *e-Filing* tersebut bermanfaat dan sistem tersebut juga mudah untuk digunakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa *e-Filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu Penelitian yang dilakukan Nurhidayah (2015) menjelaskan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan Sistem e-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Mengingat bahwa sistem *e-Filling* ini merupakan sistem pelaporan pajak secara *online* dan diharapkan mampu memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, serta dengan melihat hasil dari peneliti-peneliti sebelumnya. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yakni.

H1 : Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2. Pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Teori TAM bila dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak berkaitan dengan kebermanfaatan sistem tersebut dalam memudahkan Wajib Pajak untuk membayar pajak terutang. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan. Kebijakan

tersebut sudah diatur dalam PMK-242/PMK.03/2014 Tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak. Diterapkannya sistem *e-Billing* ini diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. yang mana apabila jika wajib pajak semakin taat dalam membayar pajak maka akan meningkatkan pendapatan yang akan diterima Negara dalam sektor pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini dan Nurlaela (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya dengan penelitian Pratami dkk. (2017) yang menyatakan bahwa *e-Billing* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

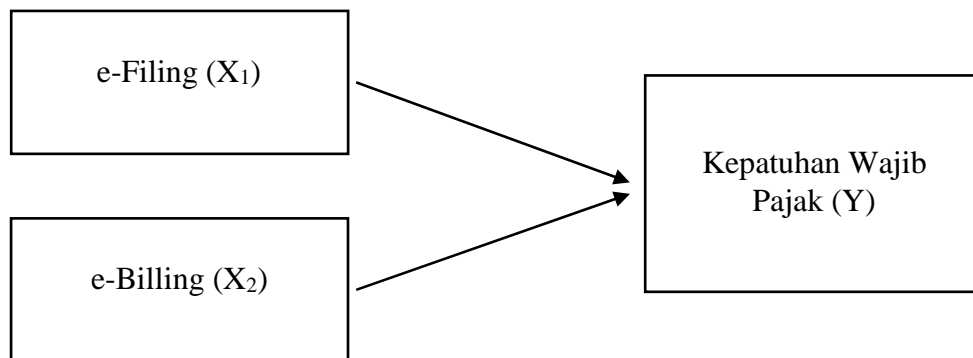
Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa system *e-Billing* merupakan sarana yang memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena wajib pajak tidak perlu mengantri di loket antrian untuk membayar pajak. Selain itu dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. maka, hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yakni.

H2: *e-Billing* berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya dari masalah yang ingin diteliti. kerangka konseptual berguna untuk menghubungkan secara singkat mengenai suatu topik yang akan dibahas. dalam kerangka konseptual diharapkan dapat memberi gambaran mengenai variabel-variabel yang akan diteliti.

Bentuk kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu *e-Filing* dan *e-Billing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2.1

Kerangka konseptual penerapan *e-Filing* dan *e-Billing*