

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Sebelumnya

Adapun beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai faktor-faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diantaranya :

**Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya**

Variabel Independen	Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)	
	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
Sistem <i>e-Filing</i>	(Agustiningsih & Isroah, 2016)	(Handayani & Tambun, 2016)
	(Nurchamid & Sutjahyani, 2018)	(Martini et al., 2019)
	(Saila & Adnan, 2018)	(Pebrina & Hidayatulloh, 2020)
	(Mulyani et al., 2019)	(Wijaya & Sari, 2020)
	(Solichah et al., 2019)	
Pemahaman Perpajakan	(Agustiningsih & Isroah, 2016)	(Arisandy, 2017)
	(Ilhamsyah et al., 2016)	(Sulistyorini, 2019)
	(Maulinarhadi et al., 2016)	(Pebrina & Hidayatulloh, 2020)
	(Astina & Setiawan, 2018)	
	(Mareti & Dwimulyani, 2019)	
Kesadaran Wajib Pajak	(Mahfud et al., 2017)	(Wilda, 2015)
	(Siregar, 2017)	(Nugroho et al., 2016)
	(Subarkah & Dewi, 2017)	(Rusmanto et al., 2018)
	(Tene et al., 2017)	
	(Amran, 2018)	

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.1. diatas, dapat disimpulkan adanya pengaruh atau tidaknya variabel pertama yaitu penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dapat dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustiningsih & Isroah (2016); Mulyani et al., (2019); Nurhamid & Sutjahyani (2018); Saila & Adnan (2018); Solichah et al., (2019). Hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*, maka akan semakin sering wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan pajaknya. Dari hasil penelitian diatas, terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian, sehingga mengakibatkan hasil penelitian yang berbeda, maka penelitian sebelumnya oleh Handayani & Tambun (2016); Martini et al., (2019); Pebrina & Hidayatulloh (2020); Wijaya & Sari (2020) menunjukkan hasil bahwa penerapan sistem *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian terkait pengaruh atau tidaknya variabel independen kedua yaitu tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustiningsih & Isroah (2016); Astina & Setiawan (2018); Ilhamsyah et al., (2016); Mareti & Dwimulyani (2019); Maulinarhadi et al., (2016). Hasil yang mereka peroleh dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, ketika tingkat pemahaman perpajakan meningkat, maka akan memberikan efek positif bagi wajib pajak orang pribadi dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Lain halnya dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arisandy (2017); Pebrina & Hidayatulloh (2020);

Sulistyorini (2019) yang menemukan tidak adanya pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian terkait ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen ketiga yakni kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dapat dilihat dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amran (2018); Mahfud et al., (2017); Siregar (2017); Subarkah & Dewi (2017); Tene et al., (2017). Hasil yang mereka peroleh menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan, adapula hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugroho et al., (2016); Rusmanto et al., (2018); Wilda (2015) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **2.2. Landasan Teori**

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

TAM adalah suatu teori mengenai penerapan sistem teknologi dan informasi yang diakui sangat berpengaruh dan biasanya teori ini dimanfaatkan untuk menerangkan penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem teknologi dan informasi. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud yaitu sistem *e-Filing*. Selain itu, TAM merupakan orientasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen & Fishbein (1980) dalam Herina (2017) merupakan model individual yang sudah terbukti berhasil guna memprediksi dan menerangkan mengenai perilaku individu-individu dalam memanfaatkan suatu teknologi dengan berbagai bidang.

Model TAM ini dipakai sebagai dasar hipotesis pertama dalam mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi dan informasi, kemudian akan menetapkan apakah individu bermaksud untuk memanfaatkan teknologi dan informasi tersebut. Model teori ini menciptakan model perilaku individu menjadi suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan dari perilaku ini ditetapkan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dalam hal ini sistem *e-Filing* dibentuk dari sikap.

### **2.2.2. Teori Atribusi**

Teori Atribusi merupakan teori yang dapat memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain melakukan perilaku tertentu. Pada dasarnya setiap individu adalah seseorang yang berusaha mengerti tingkah laku yang diperbuat oleh orang lain dengan mengumpulkan beberapa informasi-informasi hingga informasi tersebut dapat tersampaikan di akal tentang penyebab seseorang bertingkah laku tertentu. Atau dapat disimpulkan lain, yakni seseorang selalu berusaha untuk memahami dan mencari penyebab mengapa seseorang berbuat tertentu (Fritz Heider, 1958) dalam (Budhiartama & Jati, 2016).

Teori atribusi ini merujuk pada bagaimana seseorang dapat memaparkan penyebab perilaku yang dilakukan orang lain atau dirinya sendiri. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahwa ketika seseorang memonitor perilaku yang dilakukan orang lain, maka mereka mencoba untuk memastikan apakah penyebab tersebut timbul secara internal atau eksternal. Teori ini merupakan suatu proses dimana seseorang dapat menyimpulkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku orang lain.

Penyebab timbulnya seseorang memonitor perilaku orang lain ada 2 yaitu internal dan eksternal. Ciri kesadaran, kepribadian dan kemampuan merupakan contoh perilaku yang disebabkan oleh faktor internal yakni tingkah laku yang berada di bawah kendali tiap individu-individu dalam keadaan sadar. Sedangkan contoh lain tingkah laku yang disebabkan dari faktor eksternal, artinya individu melakukan tingkah laku tersebut secara terpaksa karena situasi dan kondisi, misalnya adanya pengaruh sosial dari orang lain.

Menurut Robbins (2008:260) dalam Purnaditya (2015) penetapan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

a. Kekhususan

Maksud dari kekhususan yaitu individu memberikan tanggapan tentang perilaku yang dilakukan orang lain secara berbeda dalam situasi dan kondisi yang berbeda. Artinya, ketika perilaku tersebut dianggap biasa, maka perilaku tersebut dianggap sebagai atribusi internal. Begitupun sebaliknya, jika perilaku diduga suatu hal yang luar biasa, maka orang lain yang berbuat sebagai pengamat akan menilai sebagai atribusi eksternal.

b. Konsensus

Maksud dari konsensus yaitu apabila semua individu memiliki persamaan penilaian dalam mengakui perilaku seseorang dalam situasi dan kondisi yang sama. Jika konsensusnya tinggi, maka disebut atribusi internal. Begitupun sebaliknya, apabila konsensusnya rendah, maka disebut atribusi eksternal.

c. Konsistensi

Maksud dari konsistensi adalah apabila individu memandang perilaku yang dilakukan individu lainnya dengan tanggapan yang sama dari waktu ke waktu. Artinya, semakin meningkat konsistensi suatu perilaku tiap individu, maka individu dapat menyambungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi & Purwanto (2015); Purnaditya (2015); Subandi & Fadhil (2018), mereka menggunakan teori atribusi sebagai teori yang relevan untuk memaparkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar dan membayarkan perpajakannya.

### **2.3. Tinjauan Pustaka**

#### **2.3.1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak telah mencapai seluruh kewajiban perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan tepat waktu. Manfaat dari adanya kepatuhan perpajakan yaitu guna suatu bentuk dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat dan memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan dalam perpajakan yaitu suatu bentuk ketaatan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Wajib pajak orang pribadi yang patuh merupakan wajib pajak yang dapat

memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Adapun 2 macam kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2011) :

1. Kepatuhan formal merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak dapat mencapai seluruh kewajiban perpajakannya secara absah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
2. Kepatuhan material merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak dapat mencapai seluruh kewajiban perpajakannya yang disesuaikan dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Chaizi (2014:97) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari adanya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mendaftarkan diri, dan kepatuhan guna mengumpulkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, kepatuhan dalam melakukan perhitungan, melunasi pajak terutang, dan melaporkan pajak terutang. Sedangkan menurut Jatmiko (2006) kepatuhan wajib pajak merupakan motivasi tiap individu, kelompok atau organisasi dalam berbuat atau tidak berbuat yang telah ditetapkan dalam aturan perpajakan. Perilaku patuh tiap individu merupakan suatu hubungan antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.

### **2.3.2. Penerapan Sistem *E-Filing***

Pasal 6 ayat 2 Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa : Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dapat dikirimkan melalui kantor pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diamati bahwa pelaporan SPT biasanya dilakukan secara langsung melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau dikirim melalui kantor pos secara tercatat. Melalui sistem seperti ini, wajib pajak orang pribadi diwajibkan datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak yang ada di KPP. Kelemahan sistem ini, yaitu membutuhkan sumber daya manusia yang banyak untuk melayani wajib pajak yang akan melaporkan pajaknya secara manual, membutuhkan ruang yang luas sebagai tempat pelaporan SPT, adanya antre sehingga memperlambat jalannya pelayanan secara manual di KPP dan sangat rentan timbulnya kesalahan dalam perekaman sehingga membutuhkan sistem teknologi informasi yang dapat melayani secara cepat dan akurat di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pada tanggal 24 Januari 2005 Presiden Republik Indonesia bersama-sama Direktorat Jenderal Pajak yang berada di Kantor Kepresidenan, mengeluarkan sistem terbaru yang dapat menyelesaikan kelemahan dalam pencatatan secara manual, yaitu dengan munculnya sistem *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *E-Filing* merupakan suatu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan melalui media elektronik secara *online* yang *realtime*.

Hasil dari Keputusan Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara elektronik atau biasa disebut *e-Filing* dapat dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih jauh, maka dikeluarkanlah Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 Tentang

Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan munculnya sistem ini, maka wajib pajak dapat lebih mudah menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa harus mengantri di KPP, sehingga lebih efisien waktu dan lebih efektif dalam pelaporan pajaknya.

### **2.3.2.1. Manfaat dan Tujuan *E-Filing***

#### **a. Manfaat Sistem *E-Filing***

Menurut Sugiharti (2015), ada beberapa manfaat dari adanya penerapan sistem *e-Filing* dalam pelaporan pajak, diantaranya :

##### **1. Keakuratan dan Menimilisir Adanya Kesalahan Umum**

Kemungkinan timbulnya kesalahan pekerjaan dalam memakai alat elektronik dapat menyusut hingga satu persen. Beberapa hal ini disebabkan karena biasanya sistem *e-Filing* ini menghadirkan beberapa karakteristik *double-checking*, yaitu apabila timbul kesalahan, maka Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) akan mendapatkan pesan *error* dan tidak dapat menyimpan dan mengirim laporan tersebut hingga laporan tersebut telah dibenarkan oleh WPOP. Kesalahan tersebut timbul tidak hanya dikarenakan adanya ketidaktepatan dalam menghitung pajaknya akan tetapi, bisa saja kesalahan diakibatkan karena adanya kurang lengkapnya data yang di input dalam sistem.

##### **2. Menghemat Kertas**

Untuk meminimalisir pengeluaran kertas, artinya bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-Filing* telah menerapkan ramah lingkungan di lingkungan KPP. Dimana hal ini dapat memberikan efek positif bagi suatu

perusahaan dan nama pribadi wajib pajak yang melaporkan pajaknya. Selain itu, dapat meminimalisir biaya kantor kurang lebih 20-25%.

### 3. Efisiensi Biaya dan Waktu

Dengan adanya sistem *e-Filing* wajib pajak orang pribadi dimudahkan dengan tidak perlu melaporkan pajaknya secara langsung ke KPP, sehingga WPOP dapat melaporkan pajaknya melalui online pada situs resmi *e-Filing* dengan tidak menghabiskan waktu mengantri ke KPP atau meminimalisir adanya pengeluaran biaya untuk pengiriman dokumen SPT melalui kantor pos.

#### **b. Tujuan Sistem *E-Filing***

Menurut Sugiharti (2015), tujuan dari adanya pelaporan pajak melalui sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak yaitu :

1. *E-Filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang akan melaporkan pajaknya secara online, selain itu *e-Filing* juga efisien waktu sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Dengan itu, dapat meminimalisir biaya dan waktu bagi wajib pajak orang pribadi guna membayar dan melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu, sehingga tidak mendapatkan sanksi jika telat atau tidak melaporkan pajaknya.
2. *E-Filing* lebih cepat dan penggunaannya lebih fleksibel artinya apabila akan menyampaikan proteksi kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam percepatan penerimaan laporan SPT dan penurunan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

### 2.3.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Sistem *E-Filing*

#### a. Kelebihan Sistem *E-Filing*

Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan munculnya sistem *e-Filing* memiliki efek positif yang sangat menguntungkan. Ada beberapa kelebihan dari adanya sistem *e-Filing* yaitu :

- i. *E-Filing* dapat meringankan para wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajaknya, karena sistem ini dapat diakses dari rumah tanpa harus datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), jadi sistem ini hanya dapat diakses melalui laman situs resmi DJP.
- ii. Dikarenakan sistem *e-Filing* ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun, maka pelaporan *e-Filing* dapat dilakukan selama 24 jam dalam sehari, sehingga tidak ada keterbatasan dalam mengakses sistem *e-Filing* ini.
- iii. *E-Filing* ini dapat dilakukan secara *realtime*, artinya wajib pajak orang pribadi dapat menerima konfirmasi saat itu juga, apabila telah menyelesaikan pelaporan SPT secara lengkap dan benar.
- iv. Pelaporan SPT secara *online* ini lebih efisien dan lebih aman karena data yang telah diinput tersimpan secara sistem, *ter-enskripsi* dan terintegritas.
- v. *Application Service Provider (ASP)* ini dapat meningkatkan fasilitas dengan memberikan kemudahan mengenai informasi pajak.
- vi. *E-Filing* dapat meminimalisir adanya kesalahan dalam penginputan data, dan juga aplikasi ini dapat melakukan pengecekan secara otomatis apabila wajib pajak telah melakukan penginputan data, sehingga dapat dilakukan perbaikan saat itu juga.

vii. *E-Filing* dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang melaporkan pajaknya melalui *online*, sehingga tidak perlu mengantri ke KPP, dapat diakses dimanapun dan kapanpun asalkan tidak melebihi batas pelaporan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (KPP).

**b. Kekurangan Sistem *E-Filing***

Dengan adanya kelebihan, maka menurut Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak orang pribadi, sistem *e-Filing* ini juga memiliki kekurangan, diantaranya :

- i. Terjadinya kendala, seperti gagalnya pengaploudan data dan pengiriman *e-SPT* secara *online* sering macet, sehingga wajib pajak orang pribadi sering melaporkan *e-SPT* nya dalam bentuk disket ke KPP.
- ii. Dalam pelaporan pajak secara *online* ini belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur tentang validasi dokumen elektronik, sehingga wajib pajak harus mengirimkan SPT secara manual, karena di Indonesia masih belum ada yang mengatur keabsahan tanda tangan yang dilakukan secara digital.
- iii. Akses internet di Indonesia yang masih belum optimal, sehingga berdampak pada saat pelaporan pajak, terkadang koneksi internet lambat bahkan terputus. Maka, membuat wajib pajak resah dan harus mengulangi penginputan data mulai dari awal.
- iv. Kondisi nyata di Indonesia, kesadaran masyarakat tentang pembayaran dan pelaporan pajak masih rendah, jadi penerapan sistem *e-Filing* belum sepenuhnya dilakukan oleh para wajib pajak orang pribadi.

### **2.3.3. Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat (Lovihan, 2014). Dilihat dari perspektif hukum pemahaman pajak merupakan suatu perikatan yang terjadi karena adanya Undang-Undang yang menimbulkan kewajiban warga negara guna melaporkan sejumlah penghasilannya kepada negara. Setelah itu, negara memiliki kemauan untuk memaksa, kemudian uang pajak tersebut dipergunakan guna penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan hukum ini memperhatikan bahwa pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pemungut pajak maupun wajib pajak sebagai penyetor pajak (Rahayu, 2017). Pemahaman pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif dan berpengaruh kuat terhadap kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Memberikan tinjauan konsekuensial mengenai aspek pemahaman perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi yang memiliki pengaruh sikap pajak terhadap sistem perpajakan. Kualitas pemahaman yang semakin baik, maka akan memberikan sikap mencapai kewajiban perpajakan secara baik dan benar melalui adanya sistem perpajakan yang di tafsir adil. Dengan itu, dapat menumbuhkan pemahaman wajib pajak melalui pendidikan perpajakan baik secara formal maupun non formal, dimana memiliki efek positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, diharapkan dapat memotivasi kesadaran tiap wajib pajak dalam membayar pajaknya (Prasetyo & Jannah, 2005).

#### **2.3.4. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan suatu kondisi guna menerima atau menyadari, sedangkan perpajakan merupakan keikhlasan tiap individu dalam mencapai kewajiban perpajakannya, seperti rela berkontribusi dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan membayar dan melaporkan pajaknya (Yulsiati, 2015). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan yaitu dengan membayar pajaknya (Solekhah & Supriono, 2018). Selain itu, menurut Nasution (2006:7) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan berdampak positif dalam meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Namun, apabila individu hanya melihat, tetapi tidak mengerti serta tidak melaporkan ketentuan perpajakan artinya kesadaran hukum individu tersebut tentang perpajakan masih minim (Suriambawa & Setiawan, 2018). Kesadaran wajib pajak dapat ditinjau dari ketekunan dan kemauan wajib pajak guna mencapai kewajiban perpajakannya yang telah ditunjuk dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan ketekunan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya (Dharma & Suardana, 2014).

Adanya pemahaman perpajakan yang memadai dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran wajib pajak. Pengetahuan adanya beraneka kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tata cara yang dapat dilaksanakan dan konsekuensi yang didapatkan jika terjadi kelalaian, menjadi salah satu penyebab dari kesadaran wajib pajak itu sendiri. Dengan demikian, diharapkan kesadaran

wajib pajak dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dalam mencapai kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakannya. Karena, total pendapatan bersumber dari pajak tergantung dari kesadaran wajib pajak itu sendiri guna mencapai kewajibannya sebagai wajib pajak.

## **2.4. Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Sehubungan dengan diterbitkannya Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004, *e-Filing* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang memberikan fasilitas pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara elektronik dan *online* oleh wajib pajak orang pribadi kepada Direktorat Jenderal Pajak. Adapun teori yang relevan dalam penelitian ini, yaitu model teori *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan adanya pengaruh sikap individu terhadap penggunaan teknologi dan informasi, kemudian akan menetapkan apakah individu bermaksud untuk memanfaatkan teknologi dan informasi tersebut. Model teori ini menciptakan model perilaku individu menjadi suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan dari perilaku ini ditetapkan oleh sikap atas perilaku tersebut.

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya oleh Agustiniingsih & Isroah (2016); Mulyani et al., (2019); Nurchamid & Sutjahyani (2018); Saila & Adnan (2018); Solichah et al., (2019). Hasil yang mereka peroleh menyatakan bahwa adanya pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan, semakin baik penerapan sistem *e-Filing*, maka akan memiliki efek positif pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi meningkatnya kebutuhan wajib pajak dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, teknologi informasi yang dimaksud yaitu munculnya sistem *e-Filing* yang dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna teknologi tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Amalia, 2016).

Untuk dapat menggunakan sistem *e-Filing*, para wajib pajak orang pribadi diharuskan dapat memahami atau mengerti mengenai tata cara menggunakan internet secara baik dan benar. Apabila para wajib pajak tidak dapat memahami dan mengerti internet secara baik dan benar, maka penerapan sistem *e-Filing* tidak dapat dijalankan secara optimal, begitupun sebaliknya. Karena meningkatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam mengoperasikan sistem tersebut. Berdasarkan analisis tersebut, maka dapat diuraikan hipotesis tersebut, sebagai berikut :

H1 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.4.2. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang dapat memaparkan penyebab perilaku yang dilakukan orang lain atau dirinya sendiri. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahwa ketika seseorang memonitor perilaku yang dilakukan orang lain, maka mereka mencoba untuk memastikan apakah penyebab tersebut timbul secara internal atau eksternal. Teori ini merupakan suatu proses dimana seseorang dapat menyimpulkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku orang lain (Budhiartama & Jati, 2016).

Menurut Supriyanti & Hidayati (2019), pemahaman merupakan sebuah proses, tata cara, perilaku mengerti dan memahami. Subjek pajak dari pemahaman tersebut yaitu orang pribadi yang berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan guna memenuhi kewajiban perpajakan, seperti pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu faktor penting dalam menjalankan kepatuhan wajib pajak yaitu adanya pemahaman perpajakan yang tinggi. Selain itu faktor utama yang dapat mempengaruhi wajib pajak yaitu persepsi wajib pajak tentang pajak dan tingkat pendidikan.

Pemahaman dan pengetahuan perpajakan, tidak semua diperoleh dari petugas pajak, melainkan melalui media informasi, konsultan pajak, seminar, pelatihan pajak, dan *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak. Dengan itu, apabila ada wajib pajak orang pribadi yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat teratasi dengan cepat dan benar. Akan tetapi realitanya, ketika seorang wajib pajak orang pribadi mengalami kesulitan, maka akan diabaikan begitu saja tanpa diberikan solusinya. Oleh karena itu, diharapkan Direktorat Jenderal Pajak bersama petugas pajak lainnya dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan edukasi atau sosialisasi tentang perpajakan khususnya wajib pajak orang pribadi yang baru terdaftar.

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya oleh Agustiniingsih & Isroah (2016); Ilhamsyah et al., (2016); Mareti & Dwimulyani (2019); Astina & Setiawan (2018); Maulinarhadi et al., (2016). Hasil yang mereka peroleh menunjukkan bahwa adanya pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, ketika tingkat pemahaman perpajakan meningkat, maka akan memberikan efek positif bagi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan

pajaknya. Berdasarkan analisis tersebut, maka dapat diuraikan hipotesis tersebut, sebagai berikut :

H2 : Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **2.4.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Menurut Kodoati (2016) mendefinisikan kesadaran merupakan suatu kondisi tiap individu dapat memahami dan menafsirkan. Menurutnya kesadaran wajib pajak memiliki fungsi sebagai pembiayaan negara sangat krusial dalam menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kesadaran wajib pajak orang pribadi timbul dari kesadaran wajib pajak itu sendiri. Hal ini merupakan faktor utama dalam menilai kesuksesan pemungutan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dalam menumbuhkan kesadaran wajib pajak, maka akan memiliki efek positif dalam kepatuhan wajib pajak dan meningkatnya penerimaan negara yang bersumber dari pajak.

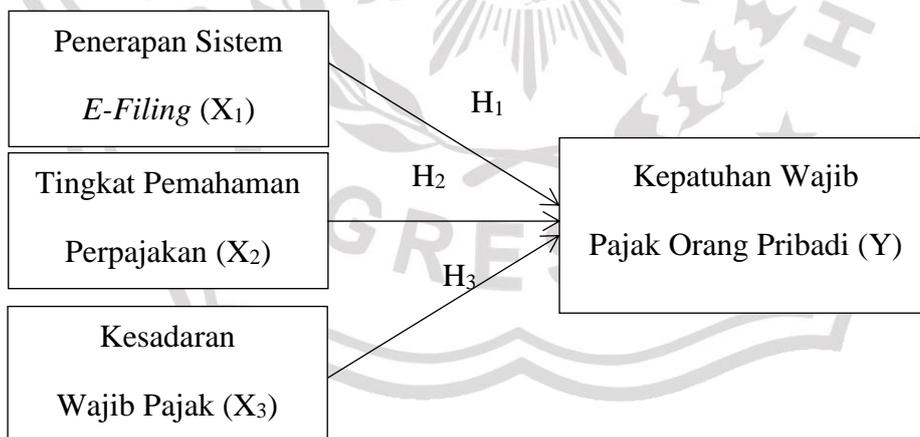
Teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang dapat memaparkan penyebab perilaku yang dilakukan orang lain atau dirinya sendiri. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahwa ketika seseorang memonitor perilaku yang dilakukan orang lain, maka mereka mencoba untuk memastikan apakah penyebab tersebut timbul secara internal atau eksternal. Teori ini merupakan suatu proses dimana seseorang dapat menyimpulkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku orang lain (Budhiartama & Jati, 2016).

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya oleh Amran (2018); Mahfud et al., (2017); Siregar (2017); Subarkah & Dewi (2017); Tene et al., (2017). Hasil penelitian yang mereka peroleh menunjukkan adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan analisis tersebut, maka dapat diuraikan hipotesis tersebut, sebagai berikut :

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2.5. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hubungan logis antara landasan teori dengan kajian empiris. Dalam kerangka konseptual ini menentukan seberapa pengaruhnya variabel dalam penelitian ini. Pada penelitian ini menjelaskan pengaruh penerapan sistem *e-Filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka, berdasarkan pengembangan hipotesis diatas, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian**

**Sumber : Data diolah**

Berdasarkan gambar 2.1. terdapat teori yang mendasari dalam penelitian ini yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dan Teori Atribusi. TAM merupakan suatu teori mengenai penerapan sistem teknologi dan informasi yang diakui sangat berpengaruh dan biasanya teori ini dimanfaatkan untuk menerangkan penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem teknologi dan informasi. Pengguna teknologi yang dimaksud yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, untuk penerapan sistem teknologi dan informasinya yaitu sistem e-Filing. Sedangkan teori atribusi merupakan teori yang dapat memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain melakukan perilaku tertentu. Teori atribusi ini dapat menjelaskan secara relevan perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara baik dan tepat waktu. Model teori ini diharapkan dapat mempengaruhi bagaimana perilaku wajib pajak dalam kepatuhan pelaporan perpajakannya.

