

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan untuk meneliti pengaruh persepsi yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak untuk penggunaan teknologi dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* sebagai referensi.

Anisa, Diyah, dan Achmad (2019) melakukan penelitian di KPP Pratama Jember. Menggunakan metode kuantitatif dengan data primer berupa kuesioner yang disebar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan pajak dan kualitas sistem *e-filing* tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, karena kualitas sistem *e-filing* belum dapat membantu Wajib Pajak secara prima dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga tidak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak.

Nur Ghailina (2018) melakukan penelitian di KPP Wonosari dengan jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan WP OP.

Dwi dan Hwihanus (2020) melakukan penelitian dengan jumlah responden 74 Wajib Pajak PNS. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dengan cara observasi dan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian Esti Asfa dan Wahyu Merianto (2017) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Semarang barat. Penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian Silalahi et al (2015) yang melakukan penelitian di KPP Madya Malang. Penelitian menggunakan metode *probability sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Penelitian Siti Sajaah (2009) yang melakukan penelitian di KPP Pratama Bandung Tegallega. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap efektivitas pelaporan e-SPT dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaporan e-SPT.

Indriyanti, Kadek dan Oka (2021) melakukan penelitian dengan jumlah responden 100 WP OP. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan cara menyebar kuesioner dengan *google form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel minat, persepsi kebermanfaatan dan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Manggarai.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

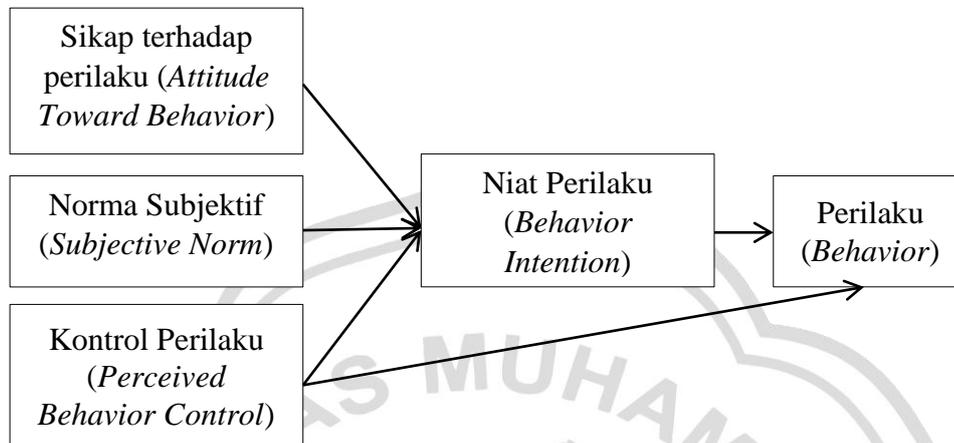
Technology Acceptance Model menjelaskan tentang pengguna yang menerima serta menggunakan teknologi dalam pekerjaan individunya. TAM dikembangkan pada tahun 1985 oleh Davis F.D. Tujuan TAM digunakan untuk menjelaskan sikap individu terhadap pengguna teknologi, niat ditentukan oleh sikap penggunaan teknologi secara langsung maupun tidak langsung mengenai persepsi kemudahan penggunaan (*ease to use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) untuk menjelaskan minat pengguna (*user's intention*).

TAM juga menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*ease to use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) dapat menerima teknologi dan merupakan kunci dari niat perilaku pengguna yang memakai teknologi informasi. Dua variabel dalam model TAM tersebut menjelaskan mengenai aspek keperilakuan pengguna (Davis, 1989). Teori TAM diambil dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dilakukan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) menjelaskan bahwa sikap dan perilaku seseorang ditentukan oleh reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal.

2.2.2 *Theory Planned Behavior (TPB)*

Theory Planned Behavior merupakan teori yang berhubungan dengan keyakinan (*belief*) dan tingkah laku (*behavior*). Teori ini merupakan konsep yang diusulkan oleh (Ajzen, 1991) dan dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action*. Kemampuan mengontrol juga dapat didefinisikan sebagai persepsi dan konstruk-konstruk internal dan eksternal dari perilaku (Taylor & Todd, 1995). Sehingga terdapat tiga faktor dalam model TPB yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norms*) dan kemampuan mengontrol (*Perceived Behavior Control*).

Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (*Behavior*). Penjelasan model TPB diatas, digambarkan sebagai berikut :



Sumber: (Taylor & Todd, 1995)

TPB dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar hipotesis pertama bahwa pemahaman perpajakan dalam penelitian ini tergolong ke dalam sikap terhadap perilaku, karena akan berdampak kepada sikap perilaku individu untuk mempengaruhi dirinya sehingga memunculkan niat dan akhirnya individu tersebut mau untuk melakukan suatu tindakan. Serta terdapat korelevanan dengan hipotesis kedua yaitu pelayanan perpajakan, karena teori TPB dapat memberikan suatu keyakinan individu terhadap suatu hal dalam mendukung perilakunya, maka dalam hal ini Wajib Pajak memiliki suatu keyakinan bahwa seseorang akan melakukan patuh atau tidaknya terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan rasionalitas terkait manfaat pajak dan pengaruh dari orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

2.2.3 Pajak Penghasilan (PPh)

Undang-Undang No.36 Tahun 2008 menjelaskan bahwa “Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap Orang Pribadi maupun badan berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima selama satu tahun.”

2.2.4 Wajib Pajak

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak No PER-02/PJ/2019 Pasal 1 ayat 1 Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak kewajiban perpajakan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Wikipedia Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan setiap orang pribadi memiliki penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak.

2.2.5 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

DJP Nomor PER-02/PJ/2019 menyatakan bahwa “Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2.2.6 Persepsi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (pengelihatan, pendengaran, perasa, dll).

Dalam hal ini, tanggapan, kemampuan berfikir dan pengalaman yang dimiliki setiap orang berbeda, maka dapat mempersepsikan suatu teknologi dalam hal sistem *e-filing*, hasil persepsinya kemungkinan akan berbeda antar individu.

2.2.6.1 Pemahaman Perpajakan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pemahaman berarti proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Menurut (Lovihan, 2013) dalam penelitiannya pemahaman perpajakan merupakan upaya Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada.

2.2.6.2 Persepsi Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Utama (2003) persepsi terhadap kualitas pelayanan perpajakan merupakan keyakinan konsumen serta pelanggan tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami.

2.2.6.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing*

Menurut Pratama dan Suputra (2019) bahwa “Persepsi kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan”.

Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* adalah pengguna akan merasa percaya bahwa sistem informasi yang digunakan tidak sulit, maka pengguna akan menggunakannya. Begitupun sebaliknya jika pengguna merasa percaya jika sulit menggunakan sistem informasi, maka pengguna tidak akan menggunakannya.

2.2.6.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasucha (2004) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang

mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut (Ajzen et al., 2011), pengetahuan tentang isu tertentu dapat mempengaruhi perilaku yang terkait dengan masalah tertentu baik positif maupun negatif tergantung ketepatan pengetahuan mengenai isu tersebut. *Theory of planned Behavior* digunakan dalam hipotesis ini, dimana seseorang memiliki minat dalam menggunakan *e-filing* jika seseorang tersebut paham mengenai peraturan perpajakan. Wajib Pajak yang memahami peraturan pajak maka akan lebih cepat dalam mengisi SPT melalui *e-filing* sehingga hal tersebut mengakibatkan peningkatan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan, Wajib Pajak yang tidak memahami tentang perpajakan maka cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin banyak Wajib Pajak yang paham mengenai peraturan perpajakan maka semakin paham Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan didapatkan jika melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Menurut (Lovihan, 2013) setiap Wajib Pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan peraturan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.2 Pengaruh Persepsi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak oleh DJP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan pemerintah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka melaksanakan perundang-undangan dan tidak berorientasi pada profit ataupun laba.

Menurut Risnawati dan Suhayati (2009), DJP perlu meningkatkan pelayanan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Persepsi Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

TAM juga menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*ease to use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) dapat menerima teknologi dan merupakan kunci dari niat perilaku pengguna yang menggunakan teknologi informasi. Dua variabel dalam model TAM tersebut menjelaskan mengenai aspek keperilakuan pengguna (Davis, 1989). TAM telah membuktikan bahwa teori ini berguna dalam mengetahui dan menjelaskan perilaku pengguna teknologi dalam penerapan sistem informasi.

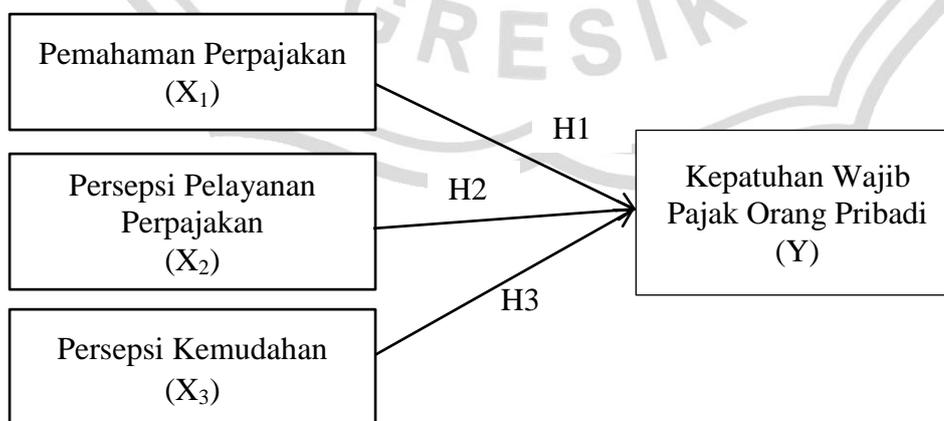
Sistem *e-filing* memiliki tampilan yang jelas sehingga dengan mudah dapat dipelajari, persepsi kemudahan meyakinkan pengguna bahwa sistem *e-filing* tidak memerlukan banyak usaha bagi Wajib Pajak untuk penyampaian SPT Tahunan. Jadi, dengan munculnya persepsi kemudahan dari Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diharapkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT semakin meningkat.

(Andi & Sari, 2017) menyimpulkan bahwa hasil dari penelitiannya bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak atas *e-filing* dalam menyampaikan SPT. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H3: Persepsi Kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4 Kerangka Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan, persepsi pelayanan perpajakan, dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* yang masing-masing dilihat pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, seperti gambar yang ditunjukkan di bawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian