

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian adalah usaha yang sistematis untuk menemukan jawaban ilmiah terhadap suatu permasalahan. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan untuk meneliti pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang serupa dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) mengenai pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah para aparatur pajak yang bertugas di lingkungan KPP Pratama Bandung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan menggunakan wawancara dan kuisisioner sebagai sumber data. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur pengaruh dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Untuk mengukur variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada sejumlah responden Penelitian menunjukkan modernisasi sistem perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur* terhadap kepatuhan pajak pada BMT se-kabupaten Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur* terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. Data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuisisioner dengan teknik pengambilan sampel yaitu

purposive sampling. Terdapat tiga variabel independen yaitu *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan.

Agustiningsih (2016) melakukan penelitian mengenai penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Yogyakarta dengan sampel sebanyak 70 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Tambun dan Handayani (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating. Populasi pada penelitian ini pemilik usaha dan karyawan yang terdaftar di Perkantoran Sunrise Garden dengan jumlah sampel sebanyak 152. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan

perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya pure moderating dan memperlemah penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa bukan variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rengu, dkk. (2014) melakukan penelitian mengenai penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan di KPP Pratama Malang Utara. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing. 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.

Dewantara, dkk. (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh tidak langsung dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data yang disebarakan kepada 100 orang Wajib Pajak di Kota Blitar. Hasil analisis jalur Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1) sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Pelayanan Fiskus (X1)

berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1), Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2), dan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2).

Penelitian lain dilakukan oleh Murti, dkk. (2014) mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Adapun jumlah responden yang di tentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 dengan teknik non probabiliti yaitu *Purposive Sampling*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Harmenita, dkk. (2016) juga melakukan penelitian serupa tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap *reinventing policy* dan kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bekasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menyebarkan kuesioner dan mencatat dokumentasi. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan data sekunder dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus terhadap *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi menunjukkan pengaruh signifikan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta *reinventing policy* di KPP Madya Bekasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dibuktikan dari hasil perhitungan uji koefisien jalur dengan nilai t hitung sebesar 2,517 dan probabilitas sebesar 0,013 ($\text{sig} \leq 0,05$).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintergrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. (Lunenburg, 2012). Sedangkan menurut Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindari diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Menurut Tyler (2001) dalam Saleh (2004) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum telah ditentukan (*normative commitment through legitimacy*) dalam hal ini adalah Bapepam.

2.2.2 Teori Keprilakuan

Akuntansi keprilakuan adalah ilmu akuntansi yang menghubungkan antara perilaku manusia dengan sistem informasi yang lingkungannya mencakup akuntansi keuangan dan akuntansi manajemen. Akuntansi keprilakuan membahas bagaimana perilaku manusia mempengaruhi informasi akuntansi dan keputusan-keputusan bisnis (Supriyono, 2017:4)

Teori keprilakuan dalam penelitian ini memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menerapkan sistem *e-filing* sesuai dengan ketentuan

yang berlaku. Dengan penjelasan bahwa individu akan patuh menerapkan sistem *e-filing* jika memiliki kemampuan dalam mengatasi kesulitan yang menghambat perilaku, sebaliknya jika individu tidak memiliki kemampuan dalam mengatasi kesulitan yang menghambat perilaku maka individu tersebut tidak akan patuh dalam menerapkan sistem *e-filing*.

2.2.3 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan definisi 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 sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum (Resmi, 2007)

2.2.4 Elektronik Filing (E-Filing)

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Sistem Administrasi *e-Filing* adalah sebuah pengimplementasian sistem yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu

suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui *website* DJP atau *website* Penyalur SPT Elektronik. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara *online* yang *real time*, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet (Riyadi, dkk., 2015)

Menurut Pandiangan (2005:38) “*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*”. Dari pengertian tersebut *e-Filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan komputer yang terhubung langsung dengan internet, penyampaian SPT secara *online* ini dapat dilakukan secara *online* dan *real time* yang langsung disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak. Penyampaian SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja ini berarti dapat dilakukan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, Cukup menggunakan media komputer yang terhubung langsung ke intrnet, maka penyampaian SPT dapat dilakukan. Dengan menggunakan *e-Filing* Wajib Pajak dapat : (1) Melaporkan SPT baik untuk pelaporan Orang Pribadi maupun Badan dengan jenis Pajak PPh dan PPN (2) Mendapatkan *real time acknowledgment* (konfirmasi pelaporan pajak) yang berarti nomor konfirmasi langsung didapatkan.

Tujuan layanan pelaporan pajak secara *e-filing* yaitu: (1) Membantu Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja (2) Memberikan dukungan kepada KPP dalam hal laporan SPT yang diterima secara cepat dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT (3) Meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang

melaporkan jumlah pajaknya dan meningkatkan jumlah pemasukan Negara dari pajak (Pandiangan, 2005:38)

2.2.5 Pelayanan Fiskus

Menurut Sianipar (1998) yang dikutip oleh Susilo, dkk. (2015) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan, seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pajak pada Wajib Pajak mengenai perpajakan. Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan penetapan semua jumlah pajak terhutang yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan (Alam, 2003:5)

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahayu, 2010:149). Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

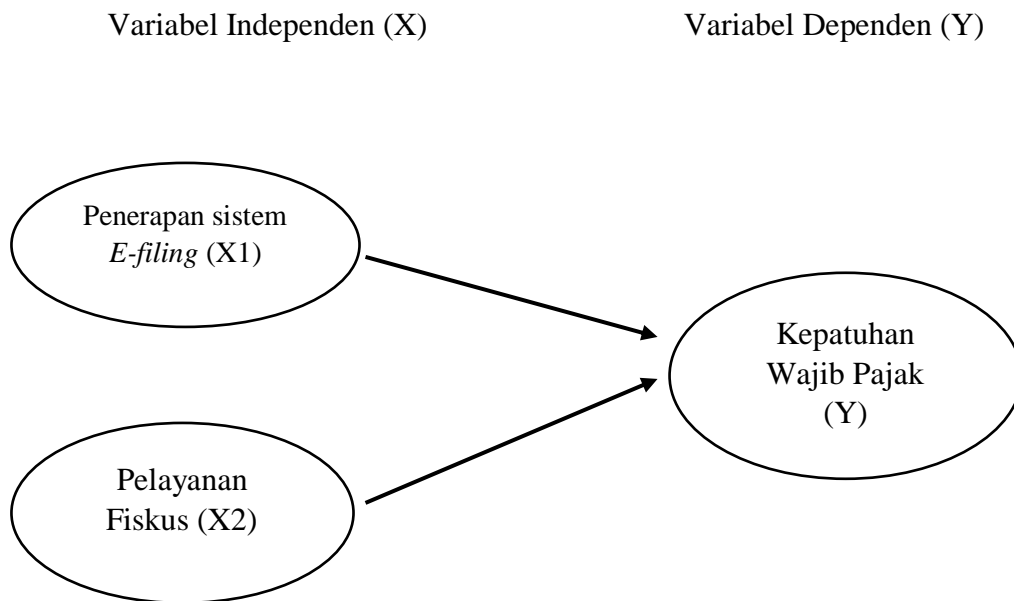
Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kemudian Menurut Nurmanto (2003) dalam Rahayu

(2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Zain (2003:31) kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Definisi kepatuhan secara terminologi berarti taat, patuh, dan disiplin terhadap perintah atau aturan. Dapat dikatakan wajib pajak patuh jika wajib pajak tersebut taat, disiplin, dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai Undang-undang yang berlaku. Rustiyaningsih (2011) dalam Susilo dkk., (2015) mendefinisikan kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing* dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, kerangka konseptual mengenai hubungan masing-masing variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Model Kerangka Berfikir

2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pandiangan (2005:38) yang dikutip oleh Riyadi, dkk. (2015) “*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*”. Dari pengertian tersebut *e-Filing* adalah suatu cara untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan komputer yang terhubung langsung dengan internet, penyampaian SPT secara *online* ini dapat dilakukan secara *online* dan *real time* yang langsung disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak. Menurut penelitian tersebut, berdasarkan hasil uji didapatkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, Penerapan Sistem Administrasi *e-SPT*, dan Penerapan Sistem Administrasi *e-Filing*.

Menurut penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) tentang pengaruh *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur* terhadap kepatuhan pajak pada BMT se-kabupaten Kudus, menunjukkan bahwa *e-filing*, *e-biling*, dan *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan waib pajak. Menurut penelitian Avianto, dkk. (2016) menunjukkan terdapat peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi setelah adanya *e-filing* serta faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-filing* sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian Agustiniingsih (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari penjelasan tersebut maka diambil hipotesis sebagai berikut:

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

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahayu, 2010:149). Menurut penelitian Harmenita, dkk. (2016) bahwa pengujian pada hipotesis kedua dinyatakan signifikan berdasarkan hasil uji koefisien jalur yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti peningkatan wajib pajak yang terjadi di KPP Madya tersebut tidak luput dari kerja keras aparat pajak yang telah memberikan kualitas pelayanannya.

Menurut Ardiansyah, dkk (2016) hasil analisis jalur pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening. Menurut Murti, dkk (2014) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut maka diambil hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak