

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yang dapat dirangkum sebagai berikut:

##### **Putu Rara dan Ni Luh (2016)**

Penelitian dari Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi yang membahas terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan sistem *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Dalam penelitian terdahulu menambahkan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada variabel independennya. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan penelitiain sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-*

*filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Ni Ketut (2016)**

Penelitian dari Ni Ketut Muliari yang membahas terkait dengan pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Peneliti sebelumnya menambahkan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak sebagai variabel independen dan penelitian dilakukan

pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Ony dan Gartina (2015)**

Penelitian dari Ony Widilestariningtyas dan Gartina Wulan Utami dimana penelitian ini membahas terkait dengan penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal dan memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan untuk kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Equation Model (SEM) PLS.

Persamaan : Sama-sama menggunakan variabel sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen dan tingkat kepatuhan sebagai variabel dependen.

Perbedaan : Peneliti sebelumnya hanya dua variabel independen yaitu penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan sebagai variabel dependen. Menggunakan survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan bebas di KPP Pratama Bandung Karees. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Sentyan N. Arum (2015)**

Penelitian dari Sentyan N. Arum dimana penelitian ini membahas terkait dengan Pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Semarang. Penelitian ini

bertujuan untuk memperoleh bukti empiris antara variabel yang terkait. Hasil penelitian dari membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara variabel independen terhadap variabel variabel dependen. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu wajib pajak badan pada UMKM yang masih aktif membayar pajak. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Peneliti sebelumnya menggunakan tiga variabel yaitu pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian dilakukan pada wajib pajak badan UMKM yang masih aktif membayar pajak di Kota Semarang. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

**Ummi Kalsum,dkk ( 2015)**

Penelitian dari Ummi Kalsum, Gusnardi, Gani Haryana yang membahas terkait dengan pengaruh pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota pekanbaru. Hasil penelitian dari menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak..

Perbedaan: Peneliti sebelumnya menggunakan dua variabel independen yaitu pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan pada wajib pajak UMKM di Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitin sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

**Dwi Aprilia, dkk (2015)**

Penelitian dari Dwi Aprilia, Suhadak, Devi Farah yang berjudul Pengaruh persepsi dan perilaku wajib pajak atas penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel apa yang dominan. Hasil Penelitian dari menunjukkan bahwa variabel persepsi dan perilaku wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem *e-filing* menjadi variabel dominan dalam pelaporan pajak karena dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait penerapan sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Penelitian terdahulu meneliti terkait dengan persepsi dan perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penelitian dilakukan pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu periode 2015. Sedangkan penelitin sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman

perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Gede Putu Pranadata (2015)**

Penelitian dari Gede Putu Pranadata Rosi yang membahas terkait dengan pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Batu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.



Perbedaan: Peneliti sebelumnya menambahkan kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi pajak sebagai variabel independen dan penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Prataman Batu. Sedangkan penelitin sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Sri Putri (2014)**

Penelitian dari Sri Putri Tita Mutia yang membahas terkait dengan pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, pengaruh pelayanan fiskus, tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, tingkat pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknik alasis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Peneliti sebelumnya menambahkan sanksi pajak dan pelayanan fiskus pada variabel independennya dan penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Sedangkan penelitain sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

**Anastasia Rizqa Novita dan Topowijono Zahroh Z.A (2014)**

Penelitian dari Anastasia Rizqa Novita dan Topowijono Zahroh Z.A, dimana penelitian ini membahas terkait dengan pengaruh efektifitas penyuluhan, penerapan aplikasi sistem elektronik perpajakan dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh informasi pajak variabel secara signifikan, aplikasi dari

sistem elektronik penerapan pajak perpajakan dan pemeriksaan atas pemenuhan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel penyuluhan dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, tetap untuk variabel sistem elektronik perpajakan mempunyai pengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama menggunakan Penerapan sistem dalam perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Perbedaan: Peneliti sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas dalam penelitiannya yaitu penyuluhan, sistem elektronik perpajakan, dan pemeriksaan pajak dan meneliti di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

**Tryana A.M Tiraada (2013)**

Penelitian dari Tryana A.M Tiraada yang terkait dengan kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WOPO di kabupaten Minahasa Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil Penelitian dari menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan.

Perbedaan: Dalam penelitian terdahulu menambahkan sanksi pajak dan sikap fiskus pada variabel independennya. Penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sedangkan penelitin sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

**Farid Syahril (2013)**

Penelitian dari Farid Syahril yang membahas terkait dengan pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi dan memiliki tujuan untuk mendapatkan bukti empiris terkait dengan pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Solok. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak begitu pula dengan kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan: Penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel yaitu tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi yang terdaftar di KPP Kota solok sebagai subjek. Sedangkan penelitain sekarang menggunakan

tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

#### **Sri dan Mellyana (2011)**

Penelitian dari Sri Ernawati dan Mellyana Wijaya yang membahas terkait dengan pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan usaha di bidang perdagangan di KPP Pratama Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif terkait dengan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan masih kurang karena sebagian besar wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dalam membayar perpajakannya, sehingga kurangnya kurangnya pengetahuan perpajakan. Teknik alisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Persamaan: Sama-sama meneliti terkait dengan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan : Peneliti sebelumnya hanya menggunakan satu variabel independen dan dependen. Penelitian dilakukan pada wajib pajak badan usaha dibidang perdagangan di KPP Prataman Banjarmasin. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan tiga variabel independen yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II yang terdiri dari beberapa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Rungkut Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto.

## 2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini. Landasan teori yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.2.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

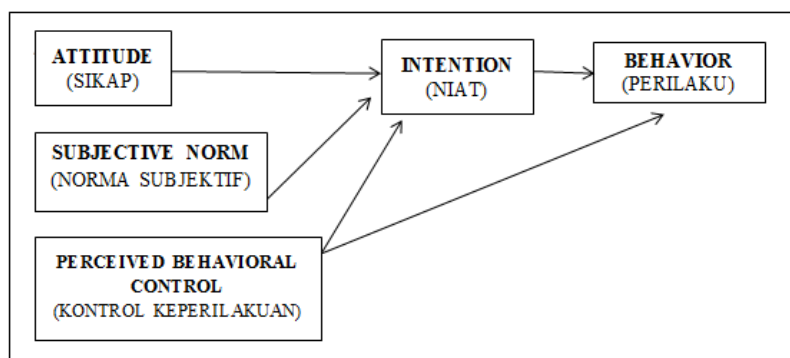
*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang di tunjukkan oleh setiap individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan untuk memunculkan niat berperilaku ditentukan dalam tiga hal, yaitu :

- 1) *Behavior belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- 2) *Normatif beliefs* yaitu, keyakinan tentang harapan normatif individu dan memotivasi untuk memenuhi harapannya.
- 3) *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan di tampilkan dan persepsi tentang seberapa kuat dukungan dan hambatan dalam melakukan perilaku tersebut.

Hambatan yang timbul pada saat berperilaku dapat di sebabkan dari diri sendiri maupun dari lingkungan di sekitarnya. Dari ketiga faktor diatas dapat disimpulkan bahwa *behavior belief* dapat menghasilkan sikap terhadap perilaku positif ataupun negatif, *normative beliefs* dapat menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subjektif dan *control beliefs*



menimbulkan kontrol keperilakuan yang di persepsikan (Ajzen dalam Sari 2015).  
gambar berikut memperlihatkan model *theory of Planned Behavior* (TPB)



Gambar 2.1. Model *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Sumber : Ajzen 2002 dalam Sari 2015

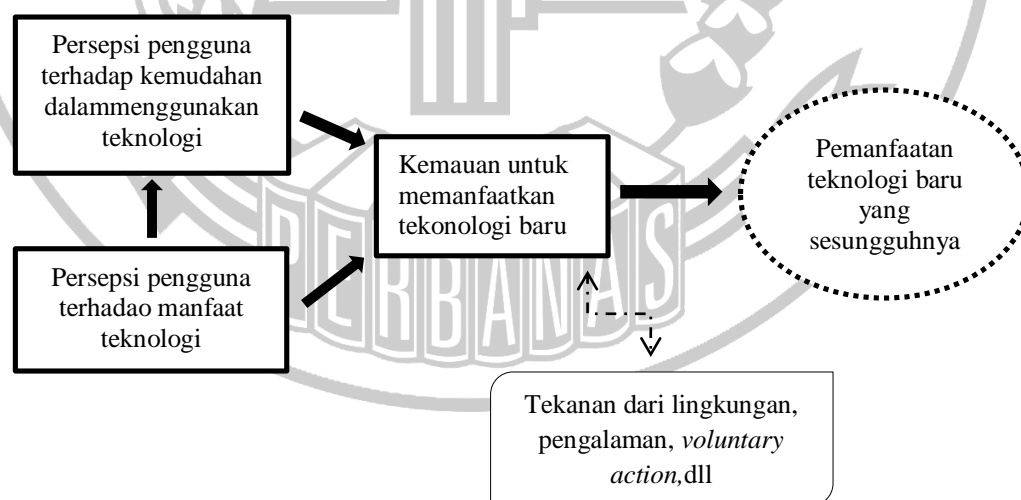
Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan variable sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norm*), kontrol keperilakuan (*perceived bahvioral control*) dapat dijelaskan bahwa sebelum melakukan perilaku dapat dimulai dengan niat untuk menentukan suatu perilaku. Akan tetapi, dengan variabel kontrol perilaku memiliki pengaruh langsung terhadap niat dan terhadap perilaku sesungguhnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, variabel kontrol keperilakuan memiliki dua hubungan terhadap perilaku sesungguhnya yaitu pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel niat.

### 2.2.2 *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of*

*Reasoned Acton* yang di kembangkan oleh Fishbein dan Ajzen 1980. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi terhadap suatu sistem informasi. TAM menjelaskan hubungan sebab dan akibat antara keyakinan akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya dan perilaku, tujuan/keperilakuan, dan penggunaan *actual* dari pengguna/*user* suatu sistem informasi.

TAM menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan tekonologi, kemudian mempengaruhi penggunaan teknologi sesungguhnya.



**Gambar 2.2. Model TAM**

**Sumber : Friska 2016**

Pada umumnya penggunaan teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan sedangkan persepsi negatif muncul sebagai dampak dari teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi atau pengguna mempunyai pengalaman buruk tentang teknologi tersebut.

### **2.2.3 Informasi Umum Perpajakan**

#### **A. Perpajakan**

Ada beberapa definisi terkait dengan perpajakan, namun pada dasarnya memiliki arti yang seragam atau sama. Pajak Menurut Pasal 1 angka 1 UU No.28 th 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

“Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk memenuhi keperluan negara”.

Definisi pajak menurut Rochmat Soemitro pada buku Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan definisi pajak menurut S.I Djajadiningrat menyebutkan bahwa “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang

memberikan kedudukan tertentu, tapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara Negara secara umum. Tetapi, menurut Andriani dalam Abdul Rahman (2010) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat hasil kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran berupa uang yang wajib dipenuhi oleh masyarakat baik orang pribadi atau badan yang dapat dipaksakan sesuai undang-undang dan hasilnya dinikmati secara langsung, tetapi tidak ada timbal balik khusus atau kontraprestasi secara langsung yang dapat ditunjukkan yang berguna untuk memenuhi kepentingan negara dalam mencapai kesejahteraan umum. Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Abdul Rahman (2010) yaitu:

- a. Fungsi Anggaran yaitu sebagai sumber pendapatan negara, dimana pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b. Fungsi Mengatur melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang sudah di rencanakan.

- c. Fungsi stabilitas bahwa pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan dimana pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

### **B. Subjek Pajak**

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, menyebutkan bahwa yang menjadi subyek pajak adalah:

1. Orang pribadi dan warisan yang belum terbagi satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.
3. Badan.
4. Bentuk Usaha Tetap (BUT) merupakan subyek pajak yang perolehan pajaknya dipersembahkan dengan subyek badan.

Subyek pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Subyek Pajak dalam Negeri, yang terdiri dari :

- a. Subyek pajak orang pribadi yaitu orang yang sudah tinggal di Indonesia leboh dari 183 hari (tidak harus berturut-turut) dengan jangka waktu 12 bulan.
  - b. Subyek Pajak Badan yaitu badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu yang dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
    - Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
    - Pembiayaannya bersumber dari APBN atau APBD.
    - pembukuannya diperiksa dan diawasi oleh pihak Negara.
2. Subyek Pajak Luar Negeri
- a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak berkedudukan di Indonesia, menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;
  - b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat tinggal kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

### **C. Objek Pajak**

Menurut Undang-undang Perpajakan objek pajak yaitu penghasilan setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima wajib pajak, baik yang berasal dalam negeri ataupun luar negeri, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dalam bentuk apapun.

### **D. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat pemberitahuan ialah surat wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan perhitungan pembayaran pajak, objek pajak dan/atau badan objek pajak, harta atau kewajiban yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **1. Pengertian Wajib Pajak**

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, pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Objek pajak menurut Fidel (Mardiasmo,2011) adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak yang digunakan untuk

konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri. Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib Pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Dia tetap bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut dipertanggungjawabkan. Menurut Mardiasmo (2011) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.

Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.

2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.

Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.

3. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar.



4. Mengisi dengan benar SPT yang diambil sendiri dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang sudah ditentukan. SPT merupakan surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.  
Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan/atau penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.
6. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:
  - a. Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
7. Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2011) yaitu:

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding. Wajib Pajak berhak mengajukan surat keberatan apabila merasa tidak puas dengan ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas pemotongan/pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Apabila Wajib Pajak belum puas dengan hasil surat keputusan keberatan, Wajib Pajak berhak mengajukan surat banding ke Pengadilan Pajak.
2. Menerima tanda bukti pemasukkan SPT. Tanda bukti pemasukan SPT merupakan tanda bukti diterimanya SPT. Tanda bukti diberikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak.
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan. Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan dengan menyampaikan pernyataan tertulis sebelum Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT. Wajib Pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT dengan alasan tertentu yang bisa diterima.

5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak. Wajib Pajak berhak untuk mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak dalam kondisi tertentu.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan perhitungan pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak apabila terdapat kesalahan pada ketetapan pajak yang didalamnya tidak ada hubungan persengketaan antara fiskus dengan Wajib Pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Wajib Pajak berhak meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak apabila pajak terutang untuk suatu tahun pajak lebih kecil dari jumlah kredit pajaknya.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah, serta pembetulan surat ketetapan pajak atas kesalahan yang bukan disebabkan oleh Wajib Pajak.
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak. Bukti pemotongan atau pemungutan pajak digunakan sebagai pengurang pajak atau kredit pajak bagi pihak yang dipotong di akhir tahun.

## **2. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Gunadi (2005) “Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan, ataupun ancaman dan

penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi, pengertian kepatuhan pajak adalah ketaatan dalam melakukan aturan perpajakan yang diwajibkan dan diharuskan untuk dilakukan.

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

### **3. Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh**

Menurut Waluyo (2010), ada beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak antara lain:

- 1) Setiap wajib pajak mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya di berikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila telah memenuhi syarat subyektif dan obyektif.
- 2) Melaporkan usahanya kepada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha untuk dilakukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.

- 3) Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arap, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat dimana Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau mendatangi tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 4) Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 5) Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 6) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- 7) menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerja bebas dan wajib pajak badan dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerja bebas.
- 8) memperlihatkan dan/atau meminjam buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerja bebas Wajib Pajak atau obyek yang terutang pajak. Memberikan kesempatan untuk memasuki

tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna memperlancar pemeriksaan dan memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

### **2.2.5 Penerapan Sistem *E-filing***

Secara umum *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tujuan utama layanan pelayanan pajak secara *e-filing* adalah:

- 1) Membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT melalui sistem elektronik, sehingga wajib pajak dapat melakukannya dimana saja asalkan mempunyai jaringan internet, hal ini dapat menghemat biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak.
- 2) Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak dengan menggunakan sistem maka dapat memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal penerimaan laporan SPT, kegiatan administrasi, pendataan, dan pengarsipan laporan SPT.

- 3) Dengan menggunakan sistem *e-filing* dapat menjadi solusi bagi wajib pajak yang saat ini tercatat lebih dari 10 juta wajib pajak di Indonesia. Diharapkan dengan adanya sistem pembayaran secara mudah dan cepat dapat meningkatkan penerimaan negara.

Untuk saat ini *e-filing* melayani penyampaian dua jenis SPT yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp. 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Ada tujuh keuntungan jika Anda menggunakan fasilitas *e-Filing* melalui situs DJP, yakni:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24x7);
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;

3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*;
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

Untuk dapat melakukan *e-Filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi:

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna *e-Filing*. Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut.
2. Mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi secara *e-Filing* melalui situs DJP melalui empat langkah prosedural saja, yaitu: (1)



mengisi e-SPT pada aplikasi *e-Filing* di situs DJP; (2) meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS; (3) mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi; dan (4) notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada WP melalui email.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.” Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

- 1) Berbentuk badan. Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
- 2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP). Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *on line yang real time*.
- 3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

## **2.2.6 Pemahaman Perpajakan**

### **Pengertian Pemahaman Perpajakan**

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyat. Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH pada buku

Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut S.I Djajadiningrat menyebutkan bahwa “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara Negara secara umum.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, bahwa tingkat pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan memberikan kontribusi kepada negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional supaya tercapai keadilan dan kemakmuran.

### **2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak**

#### **Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Undang-undang No 16 Tahun 2009 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 undang-undang perpajakan. Sedangkan menurut Abdul Rahman (2010) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajibannya, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak pribadi merupakan

setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak.

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan untuk memunculkan niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu:

1. *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*)
2. *normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*)
3. *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Hal ini berarti bahwa seseorang akan melakukan suatu tindakan atau perilaku melalui niat. Niat merupakan langkah pertama individu sebelum memulai suatu tindakan, dengan tindakan dan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan uraian diatas, kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam niat, pemikiran, sikap dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

## 2.3 Hubungan Antar Variabel

### 2.3.1 Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan pendapatan utama negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada Negara. Sistem *e-filing* merupakan terobosan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *ontime* dan *realtime*. Dengan adanya inovasi baru dalam memperbaiki dan menyempurnakan sistem administrasi pembayaran pajak secara modern, maka diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem *e-filing* yang dirasa lebih mudah dan praktis diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Seperti yang terdapat dalam penelitian (Dwi, dkk 2015) dan (Putu Rara, 2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem pembayaran pajak secara *online* dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Akan tetapi, ada penelitian yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Anastasia,2014) hal tersebut dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham mengenai internet.

### **2.3.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman perpajakan adalah pengetahuan dan pikiran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan merasa bahwa membayar pajak merupakan hal yang penting dalam membangun infrastruktur Negara.

Wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan memperkecil tingkat pelanggaran terhadap peraturan pajak yang berlaku. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman perpajakan yang rendah akan memperbesar tingkat pelanggarannya. Jika wajib pajak memiliki tingkat pemahaman yang tinggi tentang tata cara perpajakan, kewajiban, dan hak maka hal ini akan membentuk sikap positif dari wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya, jika wajib pajak memiliki tingkat pemahaman pajak yang rendah mengenai tata cara perpajakan, kewajiban dan haknya maka hal ini akan membentuk sikap yang negatif sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Seperti yang telah dijelaskan oleh penelitian tryana (2013) dan Sri Putri (2014) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan pemahaman perpajakan yang baik maka wajib pajak dapat dengan tepat waktu memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya apabila pemahaman perpajakannya rendah, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Seperti yang di jelaskan pada

penelitian Sri Ernawati dan Melly (2011) dan Gede Putu bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman yang mendalam pada wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan yang terwujud dalam niat, pemikiran, sikap dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh fiskus untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi hal tersebut tidak akan maksimal apabila tidak ada niat dan kesadaran dalam diri wajib pajak itu sendiri.

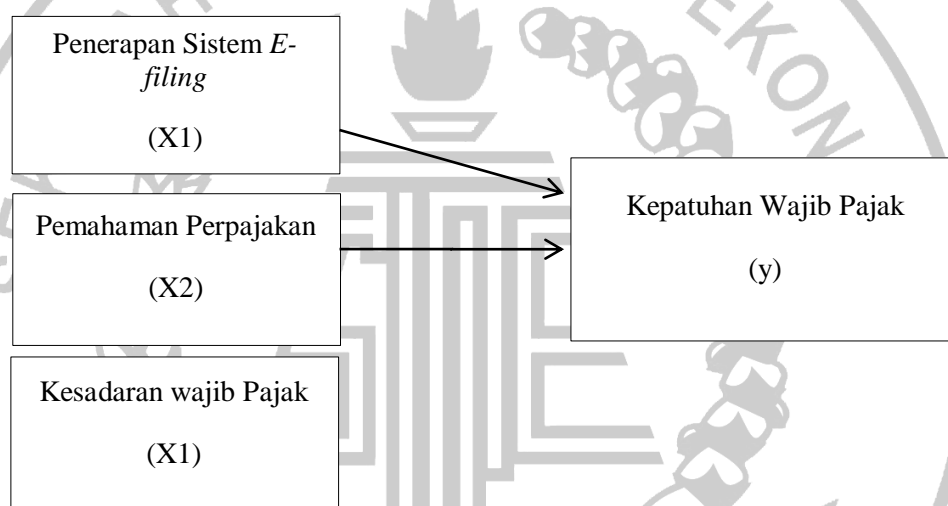
Jika wajib pajak memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka hal ini akan membentuk sikap positif wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Sebaliknya, jika kesadaran dari wajib pajak tersebut rendah untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku maka akan membentuk sikap negative wajib pajak yang selanjutnya akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

Seperti yang telah dijelaskan pada penelitian Sentya (2015) dan ummi,dkk (2015) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, karena kesadaran wajib pajak merupakan variabel dominan dalam penelitian tersebut. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, tingkat kepatuhan wajib pajak menurun

apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya yaitu Ony dan Gartina (2015) menjelaskan bahwa kesaran wajib pajak berpengaruh negative terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pemikiran terkait dengan hubungan antar variabel, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dikembangkan sebagai berikut:



Sumber : diolah

**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**

#### 2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat di tarik hipotesis sebagai berikut:

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

H2: Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H3: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.