

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model yang bertujuan memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi bisa menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual mereka (Pratami.,dkk 2017). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang mudah dan sederhana oleh karena itu sering digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI). Model TAM sendiri diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA).

Model *The Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori yang tindakannya dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen 1975 dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai fungsi dari tujuan berperilaku yang ditentukan atas sikap perilaku tersebut. Terdapat dua variabel yang memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris dalam model TAM untuk menerapkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna sebagai instrumen,

sebagaimana menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*) dan aspek keprilakuan pengguna yaitu :

1. Manfaat (*usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan seorang pengguna jika mereka akan lebih meningkatkan kinerja mereka jika menggunakan suatu sistem.
2. Kemudahan Penggunaan (*ease to use*) merupakan tingkat kepercayaan seorang pengguna bahwa sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan dalam penelitian sebelumnya oleh Pratami (2017). Dihubungkan dengan penelitian ini, maka *Technology Acceptance Model* sesuai untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Setiap individu dalam melakukan sesuatu pasti memilih yang paling mudah untuk dilakukan. Ketika individu tersebut merasakan suatu kemudahan (*ease to use*) dan manfaat (*usefulness*) dari suatu sistem untuk kehidupannya maka individu tersebut akan percaya untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi tersebut dalam pekerjaannya seperti memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Theory yang juga menjadi landasan penelitian ini adalah *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Manusia pada umumnya berperilaku dengan cara

yang masuk akal, mereka mempertimbangkan perilakunya berdasarkan informasi yang tersedia dan mempertimbangkan akibat dari tindakan mereka. Ajzen (2005) menjelaskan bahwa perilaku didasarkan faktor kehendak yang melibatkan pertimbangan-pertimbangan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan tersebut akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku.

Intensi diartikan sebagai maksud dan tujuan. Secara umum seorang individu memiliki intensi untuk melakukan suatu perilaku maka individu tersebut akan melakukannya. Sedangkan jika seorang individu tidak memiliki intensi maka individu tersebut cenderung tidak akan melakukannya. Intensi mempunyai batas waktu untuk dilakukan oleh individu ke dalam perwujudan ke arah perilaku yang nyata, jadi dalam melakukan pengukuran intensi perlu diperhatikan empat elemen utama dari intensi, yaitu target dari perilaku yang dituju (*target*), waktu saat perilaku ditampilkan (*time*), situasi saat perilaku ditampilkan (*contex*), dan tindakan (*action*) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008).

Theory of Planned Behaviour (TPB) perilaku Wajib Pajak timbul karena adanya niat untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Mustikasari (2007) sedangkan niat berperilaku tersebut muncul dengan ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu :

- 1) *Behavioral beliefs*, atau keyakinan Wajib Pajak akan hasil dari memenuhi kewajiban pajaknya serta evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).
- 2) *Normatif beliefs*, atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*).
- 3) *Control beliefs*, yaitu keyakinan dan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (*perceived power*).

Planned behavior theory berdasar dari pendekatan pada *beliefs*, yang mampu membuat seorang individu melakukan suatu perilaku tertentu dengan mengasosiasikan seperti kualitas, karakteristik, berdasarkan informasi yang nantinya secara otomatis akan membentuk suatu intensi untuk seorang individu itu berperilaku. Pada *Theory of reasoned action* (TRA) dikembangkan menjadi *Planned behavior theory* (TPB) terdapat prediktor lain juga mempengaruhi dari suatu intensi untuk melakukan perilaku yaitu memasukkan konsep *perceived behavioral control*. Ariska (2017) menjelaskan terdapat tiga prediktor utama, yaitu :

a. *Attitude toward the Behavior* (Sikap Terhadap Suatu Perilaku)

Ajzen (2005) Sikap dari individu terhadap suatu perilaku adalah suatu fungsi yang berdasar pada *beliefs*, yaitu tentang konsekuensi positif atau

negatif yang diperoleh individu akibat dari melakukan suatu perilaku. *Attitude toward the behavior* merupakan derajat penilaian. Semakin tinggi nilai yang dimiliki individu bahwa perilaku yang akan dilakukan tersebut menghasilkan konsekuensi positif maka individu cenderung akan bersikap *favorable*. Sedangkan, jika penilaian tersebut akan menghasilkan konsekuensi negatif maka individu tersebut akan lebih bersikap *unfavorable* terhadap perilaku tersebut. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban pajaknya dengan menggunakan elektronik sistem jika banyak dirasakan positifnya.

b. *Subjective Norm* (Norma Subyektif Tentang Suatu Perilaku)

Hasil dari menampilkan suatu perilaku ditentukan oleh persetujuan atau ketidaksetujuan orang lain atau kelompok tertentu. Kesetujuan atau ketidaksetujuan ini mengarah pada adanya penghargaan atau hukuman atas perilaku yang ditampilkan individu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam menampilkan suatu perilaku perlu adanya pemikiran dari individu lain yang akan dijelaskan melalui norma subyektif.

Ajzen (2005) *subjective norm* merupakan fungsi yang berdasar dari *normative beliefs*. Beberapa perilaku rujukan sosial dianggap penting juga memasukkan rujukan lain yang berhubungan dengan suatu perilaku. Semakin individu menganggap rujukan sosialnya merekomendasikan

untuk melakukan suatu perilaku maka individu akan cenderung melakukannya. Sedangkan jika rujukan sosialnya merekomendasikan untuk tidak melakukan suatu perilaku tersebut maka individu tersebut akan mempersepsikan untuk tidak melakukan perilaku tersebut. Semakin orang lain mempersepsikan bahwa rujukan sosialnya merekomendasikan untuk melakukan suatu perilaku atau seperti menggunakan elektronik sistem maka individu tersebut akan cenderung mengikuti untuk menggunakan elektronik sistem.

c. *Perceived Behavioral Control*

Perceived behavioral control atau *control beliefs*, merupakan *belief* individu mengenai faktor penghambat dan atau pendukung untuk melakukan suatu perilaku yang berdasar pada pengalaman terdahulu individu. Semakin banyak faktor pendukung dan sedikit faktor penghambat yang dirasakan, individu akan cenderung menganggap perilaku tersebut karena mudah. Namun, jika individu merasakan faktor pendukung yang sedikit dan faktor penghambat yang banyak maka akan menganggap bahwa sulit melakukan perilaku tersebut.

Hal ini dapat dikaitkan dengan faktor pendukung adanya reformasi pelayanan pajak dalam hal administrasi perpajakan menjadi elektronik sistem, dimana ada pelayanan yang lebih mudah dan efisien. Individu akan mencari informasi dari pengalaman terdahulu orang disekitarnya dan

jika ternyata lebih banyak yang menyetujui untuk memakai elektronik sistem maka individu tersebut akan memakai dan memiliki keyakinan untuk memilih berperilaku taat pajak dan memakai elektronik system. Namun jika sebaliknya, orang disekitarnya tidak menyetujui untuk serta menggunakannya banyak yang tidak tahu akan informasi *e-system* maka akan menjadi faktor penghambat.

3. Definisi Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan Tata cara perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 , pajak merupakan iuran kas atau kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, jika tidak mematuhi maka akan dikenakan sanksi yang telah ditentukan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemamkmuran rakyat (Mardiasmo, 2016).

Kemudian dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. **Fungsi Anggaran (*Budgetair*)**, merupakan suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai sarana untuk menghimpun dana ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

- b. Fungsi mengatur (Regulerend)**, merupakan pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi maupun politik.
- c. Fungsi Stabilita**, merupakan pemerintah menggunakan perpajakan sebagai sarana untuk stabilisasi ekonomi. Pemerintah mengenakan pajak untuk barang-barang impor misalnya pengenaan PPnBM terhadap impor produk tertentu yang bersifat mewah. Upaya tersebut dilakukan untuk meredam impor barang mewah yang berkontribusi terhadap defisit neraca perdagangan serta untuk menjaga stabilitas nilai tukar rupiah.
- d. Fungsi redistribusi pendapatan**, merupakan penerimaan Negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan infrastuktur sehingga dapat membuka lapangan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dalam mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak, membayar, memasukkan, melaporkan informasi yang diperlukan serta mengisi secara benar pajak terutangya pada waktu yang tepat tanpa tindakan pemaksaan, ketidakpatuhan timbul jika salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Jatmiko, 2006). Fidel (2008) Wajib Pajak adalah Subjek Pajak

yang telah memenuhi syarat-syarat objektif meliputi masyarakat yang sudah menghasilkan maupun memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP) atau penghasilan yang dihasilkan lebih dari nomina Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dari pengertian diatas, disimpulkan bahwa Wajib Pajak merupakan Subjek Pajak yang terdiri dari Orang Pribadi maupun Badan dengan memenuhi syarat-syarat objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Maka Wajib Pajak tersebut diwajibkan melaporkan maupun membayar pajak sebesar yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak yang sesuai dengan kriteria tertentu merupakan Wajib Pajak Patuh. Syarat Wajib Pajak Orang Pribadi bisa dikatakan sebagai Wajib Pajak Patuh sebagai berikut :

- a) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyetorkan kembali atau melaporkan Surat Pemberitahuan.

- c) Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

5. Sistem administrasi modern pajak (*e-system*)

Sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sistem elektronik pajak terdiri dari :

a. e-Registration

Direktorat Jenderal Pajak menyediakan layanan online pendaftaran Wajib Pajak yaitu *e-Registration*. Kegunaan dari *e-Registration* berupa sistem pendaftaran Wajib Pajak dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan dari *e-Registration* ini untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal mendaftar, maupun menghapus data.

Layanan dari sistem ini meliputi pendaftaran Wajib Pajak baru untuk mendapatkan NPWP, Pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Wajib Pajak, Perubahan data Wajib Pajak, Permohonan penghapusan NPWP, Permohonan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Sistem *e-Registration* sebagaimana telah diatur dalam Keputusan

Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009.

Peraturan tentang pendaftaran Wajib Pajak baru untuk mendapatkan NPWP, Pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Wajib Pajak, Perubahan data Wajib Pajak, Permohonan penghapusan NPWP, Permohonan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-20/Pj/2013 peraturan tersebut sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018:

“Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-20/Pj/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak”.

Perubahan peraturan diatas membawa perubahan yang cukup signifikan mengenai tata cara pendaftaran dengan sistem *e-Registration*, salah satunya adalah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari Wajib Pajak untuk melakukan proses validasi NPWP.

b. e-Billing

Direktorat Jendral Pajak melakukan sebuah inovasi dalam bidang pembayaran pajak yaitu *e-billing*, merupakan suatu sistem pembayaran online yang dilakukan mandiri oleh Wajib Pajak dengan menggunakan via ATM atau internet banking tanpa harus antri di teller bank, kantor pos atau mengunjungi kantor pajak langsung. Sistem *e-billing* diperkenalkan sejak tahun 2011 sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) yang sebagaimana diubah dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012. Penerapan tersebut masih dalam tahap uji coba.

Pada tahun 2014 kedua peraturan tersebut diperbarui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang ditetapkan pada 13 Oktober 2014, kini fasilitas *e-billing* dapat diakses dan digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keterangan Pers pada tanggal 30 Desember 2015, yakni “Mulai 1 Januari 2016 Bayar Pajak Secara online Melalui *e-billing*” bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan. Sistem pembayaran pajak yang berbasis manual atau *hard copy* yang selama ini dilayani oleh hampir semua Bank swasta dan Bank BUMN serta Kantor Pos akan berakhir pada 31 Desember 2015.

Sistem *e-Billing* bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam membayar pajak. Secara spesifik, manfaat dari *e-Billing* adalah:

1. memudahkan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak
2. Pembayaran dapat dilakukan kapanpun (24 jam online) dan dimanapun.
3. menghindari terjadinya kesalahan transaksi
4. transaksi terjadi secara real-time sehingga data langsung tercatat di sistem Ditjen Pajak.

c. *e-Filing*

Sistem e-filing adalah sistem yang berguna untuk penyampaian SPT atau penyampaian perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi. Sistem ini merupakan inovasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan *e-filing* terdapat dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/Pj/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara *e-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak Serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 01/Pj/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik Direktur Jenderal Pajak. Penggunaan secara efektif

e-filing mulai dari 1 April 2018 sebagaimana diatur Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-06/Pj/2018.

d. *e-SPT* (Surat Pemberitahuan Elektronik)

Sistem *e-SPT* merupakan system yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang. System *e-SPT* berisi Surat pemberitahuan beserta lampirannya menggunakan media elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dasar penerapan *e-SPT* adalah peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan, dan mulai diterapkan pada tanggal 1 Juli 2009. Lingga (2013) penerapan *e-SPT* mempunyai kelebihan yaitu:

- 1) Wajib Pajak dalam melakukan Penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk file.
- 2) Data perpajakan terorganisasi dengan lebih baik.
- 3) Sistem ini mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- 4) Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 5) Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan laporan pajak.

- 6) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- 7) Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

B. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Persepsi Penggunaan *e-Registration* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengajuan Permohonan pembuatan Nomor Wajib Pajak (NPWP) bagi Wajib Pajak sekarang tidak harus datang ke KPP langsung, melainkan cukup dengan melakukan permohonan secara online melalui aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang disebut *e-registration*.

Semakin efektif dan baik sistem *e-registration* maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. *Teori Planned of Behavior* yang dikemukakan oleh Ariska (2017) menjelaskan jika untuk memasuki tahap *intention* seseorang harus melewati tahap *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control*. Tahap *intention* adalah tahapan dimana seseorang memiliki niat maupun maksud untuk berperilaku. Oleh sebab itu Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi dalam pendaftaran menjadi Wajib Pajak guna

menarik perhatian seseorang yang sebenarnya sudah bisa digolongkan menjadi Wajib Pajak tapi belum mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak agar segera mendaftarkan karena sistem yang semakin mudah.

Teori tersebut didukung oleh *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) jika individu merasakan manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan kemudahan yang dirasakan oleh individu tersebut (*Perceived ease of use*) akan mempengaruhi sikap (*Attitude*) dari individu terhadap penggunaan TI, selanjutnya akan membuat suatu niatan (*intention*) yang akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI tersebut. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menarik perhatian agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pratami, dkk (2017) meneliti terkait Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja, penelitian tersebut membuktikan jika *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ariska (2017) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bantul, penelitian tersebut membuktikan bahwa *e-registration* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sulistiyorini (2017) meneliti terkait tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, penelitian tersebut memberikan bukti bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Putra (2015) meneliti terkait Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari, penelitian tersebut membuktikan bahwa *e-registration* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

H1: *e-Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Pengaruh Persepsi Penggunaan *e-Billing* dengan Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keterangan Pers pada tanggal 30 Desember 2015, yakni “Mulai 1 Januari 2016 Bayar Pajak Secara online melalui *e-billing*”. *E-billing* adalah suatu sistem pembayaran online yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana Wajib Pajak dapat membayar kewajiban perpajakannya secara online dan mandiri dengan menggunakan media pembayaran via ATM atau internet banking.

Semakin efektif, dan efisien sistem *e-billing* maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak. Ariska (2017) menjelaskan dalam *Teori Planned of Behavior* setelah seseorang melewati tahap *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* maka seseorang tersebut akan memasuki tahap *intention* yaitu dimana seseorang memiliki niat maupun maksud untuk berperilaku. Oleh sebab itu Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi dalam membayar pajak guna memudahkan Wajib Pajak yang ingin memenuhi kewajibannya akan tetapi sibuk untuk datang ke KPP, juga meningkatkan produktivitas fiskus karena mengurangi antrian di KPP. Karena sistem yang semakin mudah diharapkan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Teori lain yang mendukung adalah *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) jika individu merasakan manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan kemudahan yang dirasakan oleh individu tersebut (*Perceived ease of use*) akan mempengaruhi sikap (*Attitude*) dari individu terhadap penggunaan TI, kemudian akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI tersebut. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk melakukan kewajibannya membayar pajak karena melakukan modernisasi sistem perpajakan

bertujuan untuk menarik perhatian agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan penerimaan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratami, dkk (2017) dalam penelitiannya di KPP Pratama Bantul menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variable penerapan *e-billing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Husnurrosyidah (2017) Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus menunjukkan adanya pengaruh antara *E-Billing* terhadap Kepatuhan Pajak. Muthainna (2017) meneliti terkait pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Sulistiyorini (2017) meneliti Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan jika *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Subroto, dkk (2017) meneliti terkait Pengaruh Pemahaman Sistem *E-Billing*, Kualitas Pelayanan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Mebel Di Kabupaten Sukoharjo membuktikan bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut:

H2: *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi

3. Pengaruh Persepsi Penggunaan *e-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

E-filing merupakan fasilitas yang dibest oleh Dirjen pajak dan dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dalam penyampaian SPT atau penyampaian perpanjangan SPT Tahunan secara online melalui website Direktorat Jenderal. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/Pj/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara *e-Filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak Serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/Pj/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Penggunaan secara efektif *e-filing* mulai dari 1 April 2018 sebagaimana diatur Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-06/Pj/2018.

Semakin efektif dan baik sistem yang dikembangkan untuk *e-filing* maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam melaporkan SPT. Ariska (2017) *Teori Planned of Behavior* menjelaskan setelah seseorang

melewati tahap *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* maka akan memasuki tahap intention yaitu tahapan dimana seseorang memiliki niat maupun maksud untuk berperilaku. Dirjen pajak mengeluarkan *e-filing* guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya secara online tanpa harus datang ke KPP. Karena sistem yang semakin mudah diharapkan akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT wajib nya.

Teori tersebut didukung oleh *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan TI (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang kemudian akan menentukan apakah orang tersebut akan menggunakan TI. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menarik perhatian agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal melaporkan SPT masa maupun tahunan.

Penelitian yang dilakukan Kurnia (2017) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegalega menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel penerapan *e-filing* dengan tingkat Kepatuhan

Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Nurhidayah (2015) tentang pengaruh Penerapan sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Klaten. Utami (2016) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Didukung oleh penelitian Handayani, dkk (2017) Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Perkantoran Sunrise Garden Di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat yang menunjukkan adanya pengaruh antara *e-Billing* terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

H3: *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4. Pengaruh Persepsi Penggunaan *E-SPT* dengan Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

E-SPT merupakan Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik atau file yang digunakan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Semakin

efektif dan baik sistem *E-SPT* maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT pajak.

Teori Planned of Behavior menjelaskan bahwa setelah seseorang melewati tahap *Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* maka seseorang tersebut akan memasuki tahap *intention*. Tahap *intention* adalah tahapan seseorang memiliki niat maupun maksud untuk berperilaku. Oleh sebab itu Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi dalam melaporkan SPT guna memudahkan Wajib Pajak yang ingin memenuhi kewajibannya tanpa harus datang ke KPP. Karena sistem yang semakin mudah diharapkan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk melaporkan SPT wajib nya.

Teori tersebut didukung oleh *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) bagaimana pengguna seorang teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut ke dalam pekerjaan pengguna. Manfaat TI dan persepsi kemudahan penggunaan TI mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI tersebut. Oleh sebab itu, Direktorat Jenderal Pajak memberi kemudahan kepada seseorang untuk melaporkan SPT tahunan maupun SPT masa. Diharapkan dengan adanya sistem yang semakin mudah menarik perhatian Wajib Pajak agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk mealporkan SPT nya.

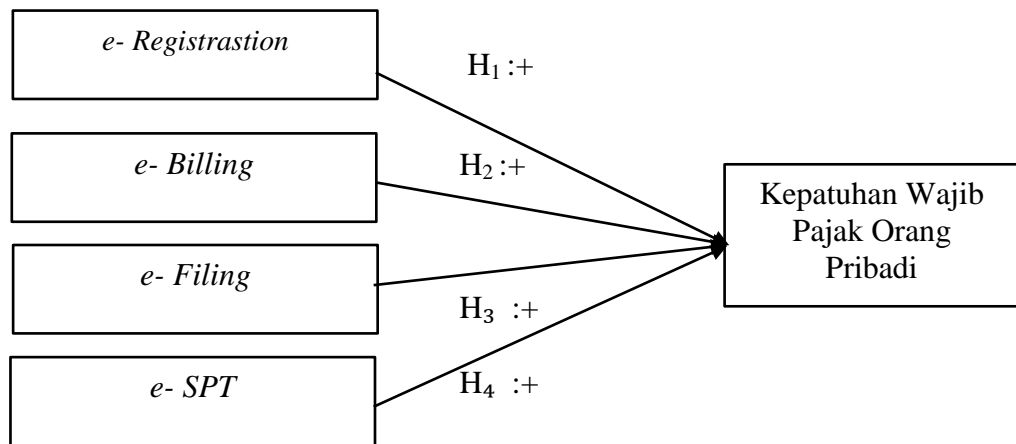
Putra (2015) terkait penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari membuktikan jika *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pratami (2017) di KPP Pratama Singosari menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variable penerapan *e-SPT* dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh. Muthainna (2017) meneliti terkait pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng menunjukkan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Desiayu, (2016) meneliti terkait pengaruh penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib Pajak di Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara yang membuktikan jika *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan Penelitian Kirana (2017) terkait Penerapan *e-Spt* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang membuktikan jika penerapan *e-spt* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

H4: *e-SPT* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

C. Model Penelitian

Gambar dibawah ini merupakan hubungan antara faktor dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan faktor indepeden Persepsi penggunaan *e-registration*, *e-Billing*, *e-filing* dan *e-SPT*.



Gambar 2.1
Model Penelitian