

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Theory Planned Behaviour* (TPB).

Menurut Ajzen (2005) menjelaskan bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan tersebut akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku. Terdapat tiga faktor utama dari TPB (*Theory Planned Behaviour*) yaitu:

###### a. *behavioral beliefs*

Keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku atas hasil tersebut.

###### b. *normative beliefs*

Keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut

###### c. *control beliefs*

Keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya intensi (*Intention*) yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak. 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).

Menurut Ajzen (2005) *theory of reasoned action* (TRA) menjelaskan tentang seseorang mempunyai intense untuk melakukan sesuatu etika, dia punya dua predictor utama, yaitu *subjective norm* dan *attitude toward the behavior*. TRA dikembangkan lagi menjadi *planned behavior theory* (TPB). Dengan pengembangan ini maka bertambah predictor lain selain sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*) dan norma subyektif tentang suatu perilaku (*subjective norm*). *Attitude toward the behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control* memiliki pengaruh yang berbeda dan berubah-ubah pada setiap individu maupun populasi.

a. *Attitude toward the Behavior*

Secara spesifik dalam *planned behavior theory*, sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*) diartikan sebagai

tingkatan penilaian negatif ataupun positif atas suatu perilaku. Attitude toward the behavior ditentukan berdasarkan gabungan antara *behavioral beliefs* dengan *outcome evaluation*. Ketika individu menilai suatu tindakan tersebut akan mempunyai dampak yang positif maka dia akan bersikap *favorable* atas perilaku itu. Dan ketika individu menilai suatu tindakan tersebut akan mempunyai dampak yang negatif maka dia akan bersikap *unfavorable* atas perilaku itu (Ajzen, 2005).

b. *Subjective Norm*

*Planned behavior theory* menjelaskan bahwa dari norma subyektif dapat dijadikan dasar untuk melihat faktor sosial dari perilaku seorang individu. Ajzen (2005) memaparkan bahwa:

“subjective norm merupakan fungsi yang didasarkan oleh belief yang disebut sebagai normative beliefs, yaitu belief mengenai kesetujuan dan/ atau ketidaksetujuan seseorang maupun kelompok yang penting bagi individu terhadap suatu perilaku (salient referent beliefs). Pada beberapa perilaku rujukan sosial yang dianggap penting juga memasukkan rujukan sosial yang berasal dari orang tua, pasangan pernikahan, sahabat, rekan kerja, dan rujukan lain yang berhubungan dengan suatu perilaku”

c. *Perceived Behavioral Control*

Secara konseptual *perceived behavioral control* berperan sebagai pemoderasi antara niat dengan perilaku individu, jadi niat yang kuat untuk melakukan suatu tindakan akan terealisasi apabila memiliki *perceived behavioral control* yang kuat. Ajzen (2005) menyatakan bahwa:

“intensi dan perceived behavioral control berpengaruh terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh individu. Tetapi pada umumnya intensi dan perceived behavioral control tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki kontrol penuh terhadap perilaku yang akan ditampilkannya”

*Theory of Planned Behavior* menerangkan bahwa niat yang dimiliki Wajib Pajak menjadi faktor penentu munculnya perilaku pemenuhan kewajiban pajaknya. Sedangkan adanya niat untuk berperilaku tersebut ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu : (1) *behavioral beliefs*, yaitu tingkat keyakinan atau kepercayaan Wajib Pajak mengenai hasil dari jika terpenuhinya kewajiban pajak oleh Wajib Pajak serta evaluasinya, (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan yang dimiliki individu mengenai harapan normatif yang dimiliki individu lain serta motivasi yang dimiliki guna memenuhi harapan tersebut dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan serta pandangan individu mengenai kekuatan faktor – faktor yang mendukung maupun menghambat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Ajzen, 2005). Penerapan *e-Filing*, *e-Billing*, dan *e-spt* sendiri dapat dikaitkan dengan *control beliefs*, dimana sistem tersebut dapat memperkuat keyakinan dan persepsi untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

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

*Technology Acceptance Model (TAM)*, yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis, adalah sebuah aplikasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem

informasi. Tujuan TAM diantaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakai akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai. Secara ideal sebuah model merupakan pemakai. Dan seyogyanya suatu model merupakan prediksi, dibarengi dengan penjelasan, sehingga peneliti maupun praktisi dapat mengidentifikasi mengapa sistem tertentu mungkin tidak dapat diterima, sehingga diperlukan mengambil langkah revisi dalam rangka mengambil langkah perbaikan, untuk mengatasinya. TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi. TAM adalah pengembangan TRA dan diyakini mampu meramalkan penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan dampak dari dua faktor, yaitu perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

a. Persepsi Kegunaan Penggunaan (*Usefulness*)

Perspektif penggunaan (*perceived usefulness*) adalah merupakan suatu fase dimana seseorang percaya bahwa pemakai suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan TIK dapat menambah kinerja, prestasi kerja siapapun yang menggunakannya. Thompson (1991) dalam Aji (2017) kemudian mengemukakan kesimpulan bahwa kemanfaatan teknologi informasi

merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam menjalankan tugas mereka. Thompson juga menyatakan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi, jika orang tersebut memiliki pemahaman mengenai manfaat atau kegunaan (*usefulness*) yang baik atas kegunaannya.

b. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perspektif kemudahan penggunaan dapat meyakinkan pengguna bahwasanya teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. TIK yang tidak sulit digunakan akan terus diaplikasikan oleh perusahaan. Davis (1989) dalam bukunya juga menyatakan bahwa perspektif kemudahan pengaplikasian (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasanya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Frekwensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga mampu menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Menurut Davis (1989) TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang didesign guna menerangkan bagaimana pengguna mengerti dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. TAM mengadopsi TRA dari

Fishbein dan Ajzen (1967) yang digunakan untuk melihat tingkat penggunaan responden dalam menerima teknologi informasi. Konstruksi asli TAM sendiri yang dirumuskan oleh Davis (1989), adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), penggunaan sebenarnya (*actual use*) dan ditambahkan beberapa perspektif eksternal yaitu, pengalaman (*experience*) serta kerumitan (*complexity*)

Dalam penelitiannya Park (2009) mengkonfirmasi bahwa TAM dapat dipakai sebagai teori yang berguna untuk membantu memahami dan menjelaskan niat dari suatu perilaku untuk menggunakan *e-learning*. Hasil dari penelitian itu membawa pada kesimpulan bahwa model tersebut dapat diterapkan dengan baik pada data yang ada berdasarkan pada hasil dari *goodness-of-fit test*.

Menurut teori ini, Wajib Pajak memiliki tingkat penerimaan yang mengalami reformasi terhadap sistem informasi, yaitu sistem pelaporan dengan *e-filing*, sistem pembayaran dengan *e-billing*, dan sistem pembuatan laporan pajak tahunan orang pribadi dengan *e-spt*, Wajib Pajak akan mendukung program tersebut apabila dalam penggunaan sistem tersebut dimudahkan dalam pekerjaannya dan mendapat manfaat lebih jika menggunakan fasilitas sistem tersebut. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat akibat dari persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan

membentuk suatu kepercayaan, sikap, dan tujuan apakah Wajib Pajak bersedia menggunakan atau menolak sistem yang baru dalam perpajakan.

### 3. Teori Bakti (Kewajiban Pajak Mutlak)

Teori bakti merupakan teori yang diusulkan oleh Mardiasmo. Teori ini mempelajari bagaimana seharusnya Wajib Pajak berperilaku terhadap kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang taat. Teori ini menjelaskan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat sebagai Wajib Pajak dengan negaranya.

Teori Bakti didasarkan pada paham organisasi negara yang mengajarkan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan kepentingan umum karena negara sebagai organisasi. Negara harus mengambil tindakan maupun suatu keputusan yang diperlukan termasuk pada bidang pajak. Berdasarkan sifat diatas maka negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda bakti. Sebagai Wajib Pajak yang patuh dan warga negara yang berbakti, rakyat harus menyadari bahwa membayar pajak terhadap negara adalah suatu kewajiban yang harus dijalani oleh setiap warga negara (Mardiasmo, 2016:6).

Selanjutnya Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa salah satu fungsi pajak adalah untuk membiayai pembangunan negara. Pembangunan ini semata mata ditujukan untuk kepentingan rakyat kembali. Selanjutnya Mardiasmo menyatakan bahwa dalam sistem pemungutan pajak sendiri dapat dibagi menjadi 3 sistem, yaitu *Official Assessment system*, *Self*

*Assessment System, dan With Holding System.* Di Indonesia sendiri menganut atau menerapkan *Self Assessment System*.

Jadi dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa teori ini mempelajari bahwa terdapat beberapa perilaku seseorang yang bertindak atau melakukan sesuatu karena kesadaran atau keharusan atas suatu kewajiban.

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak , dan pemungut oajak yang mempunyai hak, dan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “patuh”, yang memiliki makna menurut (kata kerja) atau taat. Yang mana kemudian mendapat awalan “me” dan akhiran “an”. Sehingga memiliki makna berbeda yaitu sifat patuh atau sifat taat. Oleh sebab itu, kepatuhan Wajib Pajak adalah sifat patuh Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan.

Menurut kamus umum bahasa Indonesia , istilah kepatuhan adalah “sifat patuh; ketaatan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Ngadiman, 2015). Jadi WP yang patuh dapat diartikan sebagai WP yang taat serta selalu mematuhi semua kewajiban perpajakan yang harus dia laksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Nurhidayah (2015), terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak mematuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan formal dan sesuai dengan undang-undang. Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi kewajiban perpajakan material sesuai dengan yang ada dalam undang-undang. Menurut Mardiasmo (2011) dalam Nurhidayah (2016), Wajib Pajak dapat dikatakan patuh apabila telah memenuhi kewajiban dan hak-hak sebagai berikut:

Kewajiban Wajib Pajak.

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Melaporkan usahanya untuk didaftarkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- c. Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang telah dipotong dari orang lain, kemudian melaporkannya, dan membayarnya dengan benar.
- d. Mengisi dengan benar dan melaporkan SPT dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- e. Melakukan pembukuan atau pencatatan atas pendapatan yang diperoleh sebagai informasi tentang keuangannya.
- f. Apabila Wajib Pajak diperiksa diwajibkan:

- i. Melaporkan pembukuan dan catatan mengenai penghasilan yang diperoleh dari hasil usahanya.
  - ii. Memberikan kesempatan petugas dalam melakukan pemeriksaan (memasuki ruangan dan lain sebagainya).
- g. Apabila dalam pemeriksaan suatu data oleh petugas Wajib Pajak terikat perjanjian untuk merahasiakan suatu data, maka rahasia itu ditiadakan untuk memperlancar pemeriksaan.

#### Hak-hak Wajib Pajak.

- a. Mengajukan banding dan keberatan apabila tidak puas dengan ketetapan pajak yang diberikan kepadanya, atau potongan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c. Melakukan pembetulan terhadap SPT yang dilaporkan, apabila Spt belum diperiksa oleh petugas.
- d. Mengajukan permintaan penundaan pelaporan SPT. Wajib Pajak dapat melakukan pengajuan permintaan penundaan pelaporan SPT apabila dengan alasan tertentu yang dapat diterima oleh Direktorat Jendral Pajak.
- e. Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan penundaan atau pengangsuran dalam membayar pajak terutangnya.
- f. Mengajukan permohonan penghitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan apajak apabila terjadi kesalahan.
- g. Meminta pengembalian atas kelebihan membayar pajak.

- h. Mengajukan permohonan pembetulan surat ketetapan pajak yang salah, dan meminta penghapusan dan pengurangan sanksi.
- i. Memberikan kuasa kepada orang lain untuk mengurus kewajiban pajaknya.
- j. Meminta bukti pemungutan dan pemotongan pajak.

#### 5. *e-filing*

Definisi *e-filing* menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*). Dengan adanya *efiling* secara garis besar Wajib Pajak akan diuntungkan di antaranya memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya akan lebih murah dibandingkan dilakukan secara manual dan wajib pajak dapat merekam sendiri SPT sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien serta prosesnya akan lebih cepat. DJP melakukan terobosan baru pelaporan SPT yang digunakankan untuk membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajibannya.

Penerapan sistem *e-Filing* mempunyai berbagai manfaat yang positif bagi Wajib Pajak yang kemudian dapat diakses melalui *website* DJP, diantaranya yaitu:

- a. Penyampaian SPT bisa lebih cepat karena tidak ada batasan ruang dan waktu. Akses bisa dilakukan 24 jam, karena memanfaatkan layanan internet.
- b. Tidak memerlukan biaya yang mahal dalam pelaporan SPT karena akses melalui situs DJP tidak dikenakan biaya.
- c. Dapat mempercepat perhitungan karena mekanisme perhitungan telah di komputerisasi.
- d. Lebih mempermudah dalam pengisian SPT.
- e. Data yang disampaikan Wajib Pajak terjamin kelengkapannya.
- f. Lebih ramah lingkungan karena tidak menggunakan media.

Dalam *e-Filing* terdapat beberapa hal yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak. Menurut Gita dalam Nurhidayah (2015) terdapat tiga syarat yaitu ASP (penyedia layanan aplikasi), *e-FIN* (*electronic filing identification number*), dan bukti penerimaan *e-spt*. ASP (*Application Service Provider*) adalah penyedia layanan aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. *e-FIN* adalah nomor identitas Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* dari kantor pajak dimana nomor tersebut berbeda dengan Nomor Pokok Wajib Pajak. *e-Filing* dibuat agar tidak ada kontak secara langsung antara Wajib Pajak dengan petugas pajak karena melakukan input sendiri atas data yang harus dilaporkan, hal ini bertujuan agar terjadi transparansi dalam pelaksanaan perpajakan di Indonesia dan terhindar dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

## 6. *e-billing*

Keinginan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak membuat DJP melakukan terobosan Inovasi baru. Dalam aspek pembayaran pajak DJP membuat sistem bernama *e-Billing*. Sistem *e-Billing* ini berfungsi sebagai sarana pembantu Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Sistem ini berbasis elektronik, sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui ATM maupun *Internet Banking*. Sehingga, pembayaran tidak harus mengantri di loket pembayaran pada kantor pos maupun bank. Sistem *e-Billing* ini didasarkan pada peraturan tahun 2014 yang berisi tentang:

“Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 mengenai Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik”.

Peraturan tersebut di tetapkan pada tanggal 13 Oktober 2014, sekarang fasilitas *e-Billing* sudah dapat diterapkan di Seluruh Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keterangan Pers yaitu pada tanggal 30 Desember 2015, yakni Mulai 1 Januari 2016 Bayar Pajak Secara *Online* Melalui *e-Billing*. Bahwa sistem pelayanan pajak manual yang ada di semua baik Bank Swasta maupun Bank BUMN serta di kantor pos akan berahir tanggal 31 Desember 2015 dan berikutnya mulai 1 januari 2016 pembayaran perpajakan dilakukan secara *Online*. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan Wajib Pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

*e-billing* adalah Sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat SSP (Surat Setoran) manual ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)). Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui *ebilling system* dapat dilakukan melalui teller bank/pos persepsi, anjungan tunai mandiri (ATM), *internet banking* dan EDC (*Electronic data Capture*), yaitu alat yang dipergunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara online dengan sistem atau jaringan bank persepsi Wira Sakti (dalam Sulistyorini & Nurlaela, 2017).

Estry (2013) menyatakan bahwa, *billing system* merupakan serangkaian proses yang terdiri atas empat tahap meliputi:

a. Pendaftaran

Pendaftaran merupakan langkah awal bagi Wajib Pajak yang ingin menggunakan cara pembayaran pajaknya melalui sistem *billing*, pendaftaran dilakukan di website DJP untuk mendapatkan “identitas pengguna, dan personal identification number (PIN)”

b. Pembuatan kode *billing*

Pembuatan kode biling dapat dilakukan dengan melakukan input atas setoran pajak yang terutang pada website yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak menggunakan indentitas pengguna dan PIN. Kode biling akan berlaku selama 24 jam dari pembuatan, yang mana kode tersebut akan terhapus secara otomatis apabila melewati batas waktu tersebut. Setelah batas waktu yang ditentukan habis dan

Wajib pajak belum melakukan pembayaran menggunakan kode *billing* tersebut maka harus mengulang proses pembuatan kode *billing* ini.

c. Proses pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan oleh Wajib Pajak dengan cara mengajukan atau menyampaikan kode *billing* kepada teller bank atau menginputnya dalam mesin ATM, atau menggunakan sistem perbankan lainnya.

d. Menerima bukti pembayaran

Bukti pembayaran akan diterima Wajib Pajak berdasarkan proses pembayaran dan jumlah yang dibayarkan, bukti pembayaran tersebut dapat berupa bukti setoran dari teller, struk ATM, atau bukti transaksi dari proses internet banking/sms banking.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *e-billing* merupakan sistem yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang menggunakan kode *billing* melalui transaksi perbankan. Dengan demikian Wajib Pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak, dapat melakukannya dengan mudah dan dimana saja. Dengan kata lain sistem *E-Biling* ini adalah sistem yang mempunyai tujuan untuk memudahkan akses Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang patuh.

7. *e-spt*

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan *e-spt* adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-*

*spt* yang disediakan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Sedangkan yang dimaksud dengan Aplikasi *e-spt* adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk digunakan oleh Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas). Dengan adanya e-SPT, wajib pajak cukup melakukan perhitungan manual menggunakan Excel/menyiapkan data-data pendukung. Kemudian, wajib pajak cukup memasukkan data-data dan hasil perhitungan pada aplikasi e-SPT. Alhasil, waktu dan upaya yang dikeluarkan wajib pajak menjadi lebih ringan.

Wajib pajak yang sudah menggunakan aplikasi e-SPT hanya perlu mencetak induk SPT saja. Kemudian kita bisa langsung melaporkannya ke KPP dengan membawa file CSV yang berasal dari e-SPT. Nantinya, dokumen tersebut akan diproses oleh petugas KPP dan masuk dalam *database* DJP ([www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)). Pada umumnya, Wajib Pajak yang membuat file CSV menggunakan aplikasi e-SPT akan melaporkan pajaknya menggunakan aplikasi DJP Online. Namun, DJP Online bukan satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan untuk mengunduh dan melaporkan file CSV tersebut. Sebab, DJP juga memiliki sejumlah mitra pelaporan pajak dan salah satunya adalah OnlinePajak.

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:

- a. Wajib Pajak dalam melakukan Penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk file.
- b. Data perpajakan terorganisasi dengan lebih baik.
- c. Sistem ini mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- d. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan laporan pajak.
- f. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

#### 8. **Kualitas Pelayanan**

kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan

juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015)

Menurut Mahardika (2015) Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terusmenerus. Untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality*. Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality* yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.

- b. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- e. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan terbangun dari kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan dalam administrasi perpajakan, rasa nyaman ,dan aman dalam pemberian pelayanan (Candra dkk, 2013). Menurut Purnamasari (2015) kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang bertujuan memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## 9. Pengetahuan Perpajakan

Notoatmojdo (2003) memaparkan bahwa pengetahuan adalah hasil “tahu” yang didapat lewat media panca indra yang dimiliki oleh manusia antara lain indra pendengaran, indra penciuman, raba maupun rasa. Dan presentasi yang paling besar berkontribusi adalah lewat mata dan telinga. Dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan suatu hasil “tahu” seorang individu melalui proses penggunaan indera terhadap objek yang memiliki kaitan mengenai perpajakan. Menurut Notoatmodjo (2003), ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan perpajakan, yaitu:

### a. Pendidikan Perpajakan

Proses belajar yang dilakukan individu guna menumbuhkan pengetahuan yang lebih baik dan kearah yang positif. Sehingga, individu menjadi lebih matang serta memiliki kedewasaan.

### b. Persepsi dalam Masalah

kemampuan individu untuk mengenal dan menetapkan berbagai objek yang berhubungan dengan pajak, yang kemudian memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan individu tersebut tentang perpajakan.

### c. Motivasi atau Keinginan untuk Mempelajari Pajak

Suatu hal yang dapat memotivasi dan mendorong seorang untuk melakukan tindakan, yang bersumber dari dalam dirinya sendiri.

d. Pengalaman dalam Perpajakan

Kejadian yang dialami maupun dirasakan seorang individu secara berulang-ulang pada masa lampau yang kemudian mampu membentuk kepribadaian seseorang tersebut. Kemudian, mampu memberikan dorongan dalam menentukan perilakunya pada masa sekarang.

Pengetahuan Wajib Pajak merupakan informasi pajak yang dimiliki oleh seseorang yang digunakan untuk bertindak, dan mengambil keputusan berhubungan dengan kewajiban, dan haknya dalam bidang perpajakan (Carolina, 2009 dalam Khasanah, 2014). Menurut Supriyati (2009) dalam Putri (2013), pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan yang meliputi konsep umum perpajakan, jenis pajak yang berlaku termasuk objek pajak, subjek pajak, tarif pajak, ketentuan perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, dan dan bagaimana pengisian surat pemberitahuan yang harus disetorkan oleh Wajib Pajak. Kaitan pengetahuan dengan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan ketentuan perpajakan termasuk peraturan perpajakan, penghitungan, dan pelaporan SPT serta fungsi dan peranan pajak, dimana di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang mengharuskan Wajib Pajak mengurus sendiri kewajiban pajaknya (Mir'atusholihah, 2013). Hal itu menunjukkan bahwa perlunya pengetahuan pajak yang memadai yang harus dimiliki setiap Wajib Pajak.

Menurut Rahayu, (2010) dalam Khasanah, (2014) Wajib Pajak harus memiliki konsep tentang pengetahuan perpajakan, yaitu mengenai

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan. Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan perpajakan diatas :

- a. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 2007, Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan antara lain mengenai kewajibann dan hak Wajib Pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran dan pemungutan pajak.
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assesment system*, yaitu sistem perpajakan yang mana Wajib Pajak diberi wewenang, dan kepercayaan untuk menghitung, melporkan, dan menyetorkan sendiri besarnya jumlah pajak yang harus dibayar.
- c. Pengetahuan mengenai fungsi pajak. Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi penerimaan, dan fungsi mengatur. Fungsi penerimaan adalah fungsi pajak yang digunakan sebagai sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan belanja negara. Kedua adalah fungsi mengatur, yaitu fungsi pajak yang digunakan sebagai alat yang mengatur kebijakan sosial, dan ekonomi.

## B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Hubungan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Teori *Planned Behavior Theory* (TPB) yang dikemukakan Ajzen (2005) bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan, pertama adalah *behavioral beliefs*, kedua *normative beliefs* dan yang ketiga *control beliefs* sehingga akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku. Oleh sebab itu teori ini sesuai untuk menjelaskan *e-filing*, bahwa dengan adanya *e-filing* maka dapat memperkuat keyakinan dan persepsi untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Semakin efektif dan baik sistem *e-filing* maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. 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 dikemukakan oleh Davis (1989) 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 Jayanti (2017) mengenai penerapan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. kemudian Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-filing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan juga penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) Sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Penelitian ini juga diperkuat oleh Tambun & Yeni (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *e-filing* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## 2. Hubungan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sama halnya dengan sistem *e-filing*, Teori *Planned Behavior Theory* (TPB) yang dikemukakan Ajzen (2005) sesuai untuk menjelaskan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan, pertama adalah *behavioral beliefs*, kedua *normative beliefs* dan yang ketiga *control beliefs* sehingga akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku. Semakin efektif, dan efisien sistem *e-billing* maka semakin tinggi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. 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) yang dikemukakan oleh Davis (1989) 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 penerapan *e-billing* yang dilakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwimulyani & Fungsiawan (2017) bahwa Sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan di dukung oleh penelitian Wasao (2014) menunjukkan bahwa sistem pajak online mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 3. Hubungan penerapan *e-spt* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sama halnya dengan sistem *e-filling* dan *e-billing* Teori *Planned Behavior Theory* (TPB) yang dikemukakan Ajzen (2005) sesuai untuk menjelaskan *e-spt* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil, dimana dalam prosesnya berbagai pertimbangan, pertama adalah *behavioral beliefs*, kedua *normative beliefs* dan yang ketiga *control beliefs*

sehingga akan membentuk intensi untuk melakukan suatu perilaku. 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)* yang dikemukakan oleh Davis (1989) mengenai bagaimana seorang pengguna 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. Berkurangnya tingkat tatap muka Wajib Pajak dengan *Account Representative* akan mendapatkan manfaat karena dapat meminimalisir praktek pemerasan yang selama ini sering terjadi dan juga akan mengembalikan kepercayaan Wajib Pajak terhadap fiskus, dengan kemudahan itu diharapkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat.

Penelitian mengenai penerapan *e-spt* yang dilakukan oleh Sulistyorini & Nurlaela (2017) bahwa penggunaan Sistem Administrasi *e-spt* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Aryati & Putritanti (2016) diperoleh bahwa penerapan *e-spt* memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan didukung oleh penelitiann dari zuhdi (2015), menyatakan bahwa penerapan *e-spt* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Penerapan *e-spt* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

4. Hubungann Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Candra dkk (2013) modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan salah satunya adalah dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan dilakukan untuk membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan waktu yang terpakai tidak terbuang sia sia. Perbaikan yang dapat dilakukan di antaranya dengan meningkatkan kecepatan dalam hal pelayanan pajak untuk mengurus barbagai keperluan perpajakan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam membayar pajaknya Wajib Pajak tidak mendapat kontrapretasi secara langsung atas kewajibannya tersebut. Oleh

sebab itu, KPP harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan menciptakan suasana yang nyaman dan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menyetorkan pajak. Pelayanan yang maksimal akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Tahar & Sandy, 2012). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ini sesuai dengan teori *Planned Behavior Theory* (TPB) dimana seseorang akan melakukan beberapa perilaku atas dasar beberapa pertimbangan yang mereka ambil. Sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan terbangun apabila kinerja pelayanan yang di berikan juga baik, kinerja yang baik diantaranya dalam bentuk kenyamanan dan ke amanan dalam pemberian pelayanan serta kecepatan dan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Terdapat penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak , Menurut Candra dkk (2013) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Fahmi (2016) bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didukung dengan penelitian Tahar & Sandy (2012) bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP berpengaruh signifikan atas kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5. Hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana seorang Wajib Pajak sadar dan patuh terhadap pajak. Menurut Aji (2017) Pengetahuan membuat Wajib Pajak mengetahui manfaat, tujuan, dan pentingnya pajak, dengan demikian pengetahuan Wajib Pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Karena Wajib Pajak akan mengetahui dampak apabila patuh terhadap pajak atau tidak. Tinggi dan baiknya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat memberi dampak kecenderungan sikap patuh terhadap ketentuan pajak yang berlaku. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat memberi dampak kecenderungan sikap tidak patuh terhadap ketentuan pajak yang berlaku (Aji ,2017).Hubungan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ini sesuai dengan teori bakti Mardiasmo dimana Wajib Pajak akan taat dan patuh terhadap negara untuk membayar pajak. Sebab untuk patuh terhadap pajak Wajib Pajak harus mengetahui tentang ketentuan umum perpajakan di Indonesia. Maka dari itu pengetahuan Wajib Pajak diperlukan bagi Wajib Pajak.

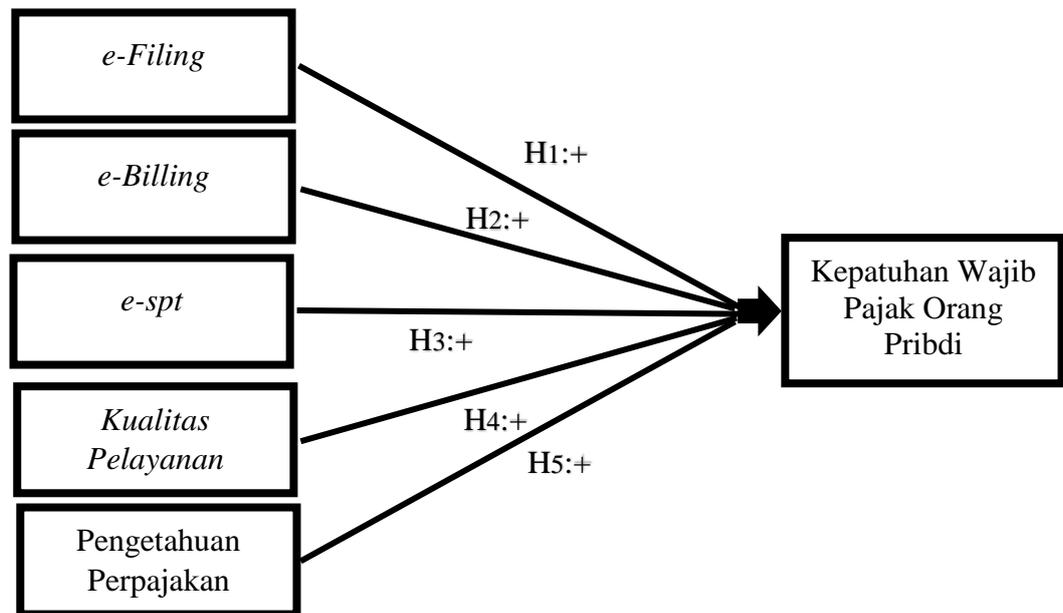
ketika seseorang tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik, seperti mengenai peraturan, *update* terbaru sistem yang ada, maupun yang lainnya maka dia akan cenderung acuh dan tidak patuh. Sebaliknya, jika Wajib Pajak memiliki cukup pengetahuan mengenai perpajakan tersebut, maka dia akan cenderung patuh. Sehingga fungsi dari keberadaan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak itu sebagai faktor pendukung sukses atau tidaknya kegiatan perpajakan yang dicanangkan DJP. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2017) serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan didukung penelitian dari Tahar & Sandy (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Pengetahuan perpajakan 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 independen penerapan *e-filing*, *e-billing*, *e-spt*, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan.



**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**