

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of planned behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Dalam hal ini, bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku wajib pajak ini timbul karena adanya niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007 dalam Puspa, Harjanti dan Zulaikha, 2012), yaitu:

a. *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan

persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

2. Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 pasal (1), pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakamuran rakyat.

Menurut Mujiyati (2017:2) menyatakan bahwa terdapat dua hal penting yang melekat pada definisi pajak yaitu a) Iuran dari rakyat yang dapat dipaksakan, artinya iuran yang harus dibayar oleh rakyat, tidak dapat mengelak dan harus dilakukan oleh rakyat untuk membayarnya sebagai konsekuensi berlakunya Undang-undang. b) Tanpa jasa timbal atau kontra prestasi secara langsung, artinya wajib pajak melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya atau iuran kepada negara tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pemerintah atas pembayaran tersebut.

1) Menurut Sifat Pajak dikelompokan menjadi dua. yaitu:

a. Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. misalnya Pajak Penghasilan (PPh).

b. Pajak Objektiv

Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal. Misalnya: Pajak Penambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2) Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mujiyati dan Abdul Aris (2014: 15), menyatakan bahwa secara garis besar dalam sistem perpajakan dikenal tiga sistem yaitu *Official Assesment System*, *Self Assessment System* dan *With Holding System*. Di Indonesia pernah melakukan penerapan beberapa sistem pemungutan pajak yaitu:

a. *Official Assesment System*

Wewenang pemungutan pajak ada pada fiskus sehingga inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada pada fiskus. Dalam sistem ini fiskus yang lebih aktif untuk mencari wajib pajak untuk diberikan NPWP sampai pada penetapan jumlah pajak yang terutang melalui penerbitan SKP. Dengan demikian keberhasilan pemungutan pajak tergantung peran aktif fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem yang memberikan wewenang untuk memenuhi hak dan kewajiban ada pada wajib pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini inisiatif untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya baik menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan pajak yang dibayar serta mempertanggung jawabkan pajak terutang ada pada wajib pajak. Dengan demikian wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga keberhasilan pemungutan pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak.

c. With Holding System

Pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan sistem ini keberhasilan dalam pemungutan pajak tergantung kedisiplinan pihak ketiga yang ditunjuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Menurut Zain dalam Wijoyanti (2010) kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban

perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai undang-undang.

Sedangkan menurut Fidel (2010) mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu antara lain:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi :
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
 - 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
 - 3) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.
- 1) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:
- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
 - b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
 - c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
 - d. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan

Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* yaitu:

- a) Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak untuk mendapatkan NPWP. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b) Menghitung pajak oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.
- c) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat

Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil diKPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.

- d) Pelaporan dilakukan wajib pajak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

4. Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyarningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Debby Farahun Najib (2013) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan

tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam Kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2008:57). Menurut Resmi (2008) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud

yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama.

Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Wajib Pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam sanksi administrasi saja, ada pula yang diancam sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2008:57).

1) Sanksi administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

2) Sanksi pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 1997:43).

a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

6. Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak ketika membayar pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Sandford (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi tiga yaitu : 1.) Biaya Uang (*Money Cost*), 2.) Biaya Waktu (*Time Cost*), 3.) Biaya Pikiran (*Psychological Cost*). Semakin tinggi *tax compliance cost* (biaya kepatuhan pajak) yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Sandford V. Berg (2005:15) menyatakan *Tax Compliance Cost* didefinisikan sebagai seluruh biaya yang diluar pajak terutang yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai dari aspek perpajakan dalam investasinya hingga saat menerima putusan banding dan melunasi pajak terutangnya. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam berbagai literatur disebut *compliance cost*. Idealnya biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak tersebut tidak memberatkan Wajib Pajak dan tidak menghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Namun, meskipun tidak

memberatkan Wajib Pajak faktor ini perlu untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1) Jenis-Jenis Biaya Kepatuhan Perpajakan

Tax Compliance Cost dibagi menjadi 3 (tiga) menurut Sandford V. Berg (1989:15), yaitu sebagai berikut :

a. *Direct Money Cost*

Direct Money Cost adalah biaya yang spesifik yang terjadi dimana kita bisa secara langsung mengetahui jumlah uang yang dikeluarkan seperti membeli buku

b. *Opportunity Cost of Time*

Opportunity cost of time adalah kerugian yang diderita wajib pajak akibat penghasilan harian atau outputnya berkurang selama melakukan kewajiban perpajakan. Biaya ini merupakan ekuivalen rupiah dari waktu yang dihabiskan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. *Opportunity Cost Of Time* diantaranya adalah :

- a) Waktu yang terpakai untuk mempelajari ketentuan perpajakan.
- b) Waktu untuk melakukan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT).
- c) Waktu perjalanan untuk menyetorkan pajak.
- d) Waktu perjalanan untuk melaporkan pajak.

- e) Waktu untuk berkonsultasi dengan konsultan pajak.
- f) Waktu untuk pengadministrasian dokumen pajaknya.

c. *Psychological Cost*

Psychological cost adalah rasa stress dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evasion*. *Psychological cost* meliputi ketidakpuasan rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak.

7. Penerapan *E-Filing*

Berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *on-line* dan *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.co.id) atau penyedia jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online realtime*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan percetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-

1/PJ/2014 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.
- 2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP).
- 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.
- 4) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Gita (2010) *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan

manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

- 1) Mengajukan permohonan *Elektronik Filing Identification Number* (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP.
 - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c. Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi.
 - d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email.

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan system *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak 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.
- 7) Dokumen pelengkap tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

8. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Veronica Carolina,2009:7) Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu 2010) yaitu wajib pajak harus meliputi :

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- 2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
- 3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

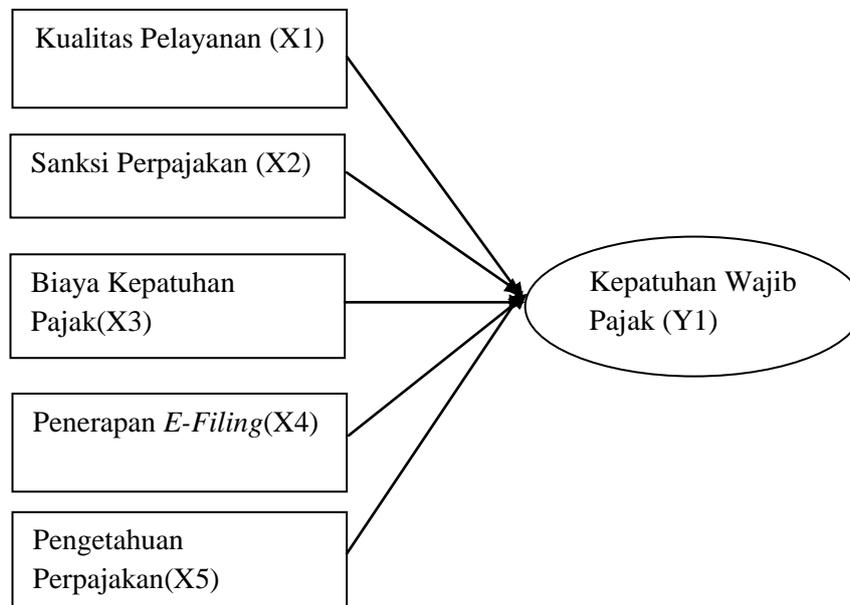
Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan sesuatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

B. PENELITIAN TERDAHULU

| No | Judul Penelitian | Penulis dan Tahun Penelitian | Kesimpulan |
|----|--|---|--|
| 1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur) | Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016) | Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan <i>E-Filing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |
| 2 | Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kepatuhan Pajak Badan | Ajat Sudrajat, Arles Parulian Ompusunggu (2015) | Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan | Kirana Cipta Komala, Suhadak, Maria Goretti Wi Endang NP (2015) | Kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM | Arabella Oentari Fuadi, Yenni Mangonting (2013) | Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak |
| 5 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Laporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Bandung Utara | Made Adi Mertha Prabawa (2012) | Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Laporan Wajib Pajak. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 6 | <i>The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance : A Study the Influences of Religiosity</i> | Mohd Rizal Palil, Mohd Rusyidi Md Akir, Wan Fadillah Bin Wan Ahmad (2013) | Pengetahuan Wajib Pajak akan dapat memperkecil adanya pelanggaran/penyelundupan pajak. |
|---|---|---|--|

C. MODEL PENELITIAN



Gambar 2.1
Model Penelitian

D. RUMUSAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Strategi pelayanan diterapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak yang berorientasi kepada kepuasan wajib pajak. Melalui

kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Made Adi Mertha Prabawa (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang berdasarkan *self assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Akan tetapi walaupun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak dimaksudkan untuk mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Artinya, pengenaan hukuman kepada wajib pajak yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak.

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/penyetoran perpajakan. Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak. Artinya, wajib pajak yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakan akan memiliki dampak penurunan kepatuhan dari wajib pajak tersebut.

H3: Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time* (Viraqh, 2014).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H4: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*, Palil (2013). Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, Ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS (*Self Assesment System*). Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Hal serupa juga dinyatakan oleh Vogel, 1974, Spicer dan Lounstedh, 1976, Song dan Yarbrough, 1978, Laurin, 1976, Kinsey dan Grasmick, 1993. Mereka menemukan bahwa pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak Dalam Palil, (2013).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ajat Sudrajat, Arles Parulian Ompusunggu (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin banyaknya wawasan seorang wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

H5: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.