

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Penerapan teknologi di dalam suatu lembaga ataupun organisasi tidak hanya sekedar menginstalasi teknologi tersebut untuk digunakan dalam melakukan suatu pekerjaan. Agar penerapan teknologi berhasil, maka teknologi tersebut harus sesuai dengan individu dalam melakukan kumpulan dari tugastugasnya. Hal ini disebut dengan *task technology fit* (TTF). Teori TTF dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson . Goodhue dan Thompson (1995) mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu untuk mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi.

Inti dari model TTF adalah sebuah konstruk formal yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan. Hasil penelitian Goodhue dan Thompson (1995:213-236) menunjukkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang menjalankan. Pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam organisasi

Teknologi merupakan alat individu untuk menyelesaikan tugas mereka (Goodhue & Thompson:1995). Dalam konteks sistem informasi, teknologi terkait dengan sistem komputer dan penggunaan jasa pendukung yang memberikan panduan pengguna dalam penyelesaian tugas. Nazir (2013) mengemukakan bahwa teknologi informasi pada dasarnya mencoba memanfaatkan isyarat, agar dapat dikembangkan cara-cara untuk memperluas jangkauan kemampuan otak manusia. Teknologi senantiasa terkait dengan penciptaan yang sempurna. Selain

itu juga teknologi informasi merupakan alat bantu dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan implikasi kerja yang lebih baik pada teknologi informasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra & Juliarsa (2016) yang mengemukakan bahwa bahwa penggunaan teknologi sistem informasi membuat penyelesaian pekerjaan lebih akurat, memudahkan dalam mengolah dan menyelesaikan data pekerjaan, memudahkan akses data dalam mendukung pekerjaan, meningkatkan produktivitas kerja, kualitas pekerjaan menjadi lebih baik, dapat menyelesaikan pekerjaan lebih banyak dan tepat waktu. Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi diciptakan untuk memudahkan dan membantu manusia dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas mereka.

Sebagai wujud dari modernisasi sistem administrasi perpajakan Direktorat Jenderal pajak mengembangkan sistem *e-Filling* dan *e-Billing*. Dengan adanya sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara online, hal tersebut diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara efisien dan tepat waktu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Perpajakan

Definisi atau pengertian Pajak menurut Undang-Undang pasal 1 angka 1 Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang nomor 16 tahun 2009, menjelaskan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Menurut Soemitro (2011:16), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Andriani (2010:4) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib, berupa uang atau barang kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum.

2.1.2.1 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut.

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan).

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, Penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi Negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis).

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial).

Sesuai fungsi *budgetair*, Biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

2.1.2.2 Modernisasi Sistem Perpajakan

Riska et al (2013) mengemukakan bahwa Internet adalah sistem global jaringan komputer yang saling berhubungan yang menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Ini adalah jaringan dari jaringan yang terdiri dari jutaan pribadi, umum, akademik, bisnis, dan jaringan pemerintah, dari lokal untuk lingkup global, yang dihubungkan oleh sebuah array yang luas dari teknologi jaringan elektronik dan optik. Internet membawa berbagai macam sumber informasi dan layanan, seperti antar-linked *hypertext* dokumen dari *World Wide Web* (WWW) dan infrastruktur untuk mendukung surat elektronik.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pemahaman memiliki kata dasar paham yang berarti pandai dan mengerti benar proses, cara, perbuatan (tentang suatu hal). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet.

Di era modern saat ini pemahaman internet sudah menjadi hal yang biasa bagi sebagian besar masyarakat modern, hal ini membuat Direktorat Jendral Pajak atau biasa disebut dengan Dirjen Pajak melakukan modernisasi sistem pajak menggunakan internet.

Modernisasi sistem pajak merupakan suatu bentuk inovasi atau pembaharuan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Variabel ini diambil dari Muharani (2015) dan diukur dengan menggunakan indikator persepsi wajib pajak terhadap keberadaan *e-billing* dan *e-filling*.

2.1.3 Penerapan Sistem *e-Billing*

e-Billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem bayar pajak online (elektronik) dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing terlebih dahulu. Kini ebilling pajak telah menerapkan sistem MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan menutup sistem MPN G1 (Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama) sejak tanggal 1 Juli 2016. *e-Billing* pajak ini hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan.

E-Billing pajak memungkinkan wajib pajak bayar pajak online, tanpa harus datang dan antri lagi di bank. *E-Billing* pajak ini menggantikan sistem pembayaran manual yang

menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Terhitung sejak tanggal 1 Januari 2016, sesuai dengan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2016, semua Bank Persepsi (bank yang menerima pembayaran pajak) wajib melaksanakan e-Billing pajak sebagai penerapan MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan tidak akan melayani pembayaran manual lagi.

Salah satu kanal untuk mendapatkan e-billing pajak adalah eBilling OnlinePajak, ASP yang telah disahkan oleh DJP untuk membuat ID billing dengan Surat Keputusan No. KEP-72/PJ/2016. Aplikasi eBilling OnlinePajak memberikan solusi dari ujung ke ujung yang menyeluruh dan terintegrasi untuk pembayaran pajak perusahaan Anda. OnlinePajak mempermudah wajib pajak dalam membuat satu atau e-billing pajak untuk berbagai KAP, KJS dan NPWP sekaligus dan bayar pajak online di 1 aplikasi dengan instan, akurat dan tanpa perlu antre di bank atau KPP lagi.

Ada beberapa sistem yang telah disahkan DJP untuk mendapatkan e-billing pajak. Salah satunya adalah aplikasi *e-Billing* online pajak. Berikut ini adalah kelebihan aplikasi *e-Billing online* pajak:

a. Terintegrasi

E-Billing online pajak terintegrasi dengan Bank Persepsi serta aplikasi hitung PPh, PPN, e-Faktur dan e-Filing di satu aplikasi. Sehingga Anda tidak perlu memasukkan data yang sama berulang kali yang merepotkan dan menyita waktu. Di OnlinePajak, pembuatan kode billing dan pembayaran pajak online jadi lebih efisien dan mudah.

b. Akurat

E-Billing online pajak dapat meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi yang biasa dilakukan secara manual. Karena sistem canggih kami dapat mengisikan KAP (Kode Akun Pajak) dan KJS (Kode Jenis Setoran) Anda secara otomatis berdasarkan rekaman transaksi Anda pada aplikasi hitung PPh Pasal 21, PPh Final 1% dan PPN OnlinePajak.

c. Transaksi *Real-time*

Setelah Anda selesai melakukan pembayaran pajak online dengan PajakPay, data transaksi Anda langsung terekam di sistem DJP dan Kas Negara. BPN (Bukti Pembayaran Negara) berikut NTPN (Nomor Tanda Penerimaan Negara) yang Anda terima juga sah dari Negara karena OnlinePajak bekerja sama dengan Bank Persepsi.

d. Buat Banyak ID Billing untuk berbagai KAP, KJS dan NPWP Lainnya Sekaligus

Punya banyak transaksi pajak untuk lebih dari satu KAP, KJS dan NPWP perusahaan? OnlinePajak memungkinkan Anda membuat banyak ID Billing untuk KAP, KJS

dan NPWP perusahaan lainnya sekaligus. Lebih cepat dan hemat waktu, tanpa perlu membuat ID billing satu per satu.

2.1.3.1 Pembayaran Melalui E-Billing

Mekanisme pembayaran pajak secara elektronik melalui *e-Billing*

2.1.3.1.1 Memulai layanan e-Billing DJP

1. Cara registrasi menjadi peserta Billing

- a. Buka situs *Billing System* melalui internet <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan *User ID* dan *Personal Identification Number* (PIN).
- b. Masukkan data berupa NPWP, alamat *e-mail* yang valid untuk konfirmasi, dan *User ID* yang diinginkan.
- c. Akan menerima konfirmasi aktivasi melalui *e-mail* yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada *e-mail* tersebut akan tertera *PIN* dan *User ID* yang telah didaftarkan beserta link aktivasi.
- d. Klik link aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual.

2. Cara pembuatan Kode Billing

Kode *Billing* adalah kode yang akan diperoleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di *teller* Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau *Internet Banking*. Berikut tahapan cara untuk mendapatkan kode *Billing*:

- a. Akses situs *Billing System* dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
- b. Masukkan *User ID* dan *PIN* untuk melakukan *login*.
- c. *Field* NPWP, nama, alamat dan Kota akan secara otomatis terisi dengan data dan tidak bisa diubah.
- d. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
 1. Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada *drop-down box*. 2. Setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, *field* jenis setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silakan pilih jenis setoran yang tersedia pada *drop-down box*.
 3. Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak hak akan tanah dan/atau penagihan bangunan dan kegiatan membangun sendiri.
 4. Pilih masa pajak dengan memilih dua bulan yang tersedia pada *drop-down box*. Pastikan anda telah memilih kedua box, misalnya januari s.d. januari.
 5. Tahun pajak.
 6. Nilai rupiah pembayaran, dan

7. Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada), kemudian simpan.
- e. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “Terbitkan Kode *Billing*” untuk menerbitkan kode *Billing*.
- f. Setelah sistem menerbitkan kode *Billing*, dapat mencetaknya sebagai refrensi pembayaran di loket bank, *atm*, maupun melalui *internet banking*. Pencetakan kode *billing* untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu “*View Data*”.

2.1.3.1.2 Melakukan pembayaran dengan kode *Billing*

Pembayaran dengan kode *Billing* dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut:

a. Melalui loket bank atau Kantor Pos. Prosedur pembayaran dengan kode *Billing* melalui loket:

1. Tunjukkan kode *Billing* dan serahkan kepada petugas loket teller bank/pos.
2. Setelah menginput kode *Billing* dan meneria uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran dengan yang dimaksud.
3. *Teller* akan memproses transaksi dan akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.

b. Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Prosedur pembayaran *Billing* melalui ATM Mandiri sebagai berikut :

1. Pilih menu Bayar/Beli.
2. Pilih menu Lainnya.
3. Masukkan menu *Multi Payment*.
4. Masukkan Kode *Institusi* dengan kode: ex.140395 lalu tekan Benar.
5. Masukkan kode *Billing* lalu tekan Benar.
6. Layar akan menampilkan pilihan transaksi pembayaran pajak yang akan dilakukan, lalu tekan Ya.
7. Layar akan menampilkan detail tagihan pajak, jika telah sesuai tekan Ya.
8. Transaksi telah selesai, tekan keluar.
9. Struk ATM yang tercetak dianggap sebagai Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan untuk pelaporan ke Kantor Pelayanan Pajak.

c. Melalui *Internet Banking*. Prosedur pembayaran *Billing* melalui *Internet Banking* Mandiri sebagai berikut:

1. *Login* dengan *User ID* dan *Password*.
2. Pilih menu Pembayaran.

3. Pilih menu Pajak.
4. Pilih rekening yang akan digunakan untuk membayar.
5. Pilih jenis pajak 140395 Pajak.
6. Masukkan kode *Billing*, klik Lanjutkan.
7. Pilihan menu tagihan pajak yang hendak dibayar dengan memberi tanda centang disebelah kanan daftar tagihan pajak, klik Lanjutkan.
8. Cek informasi *Billing* yang muncul. Jika telah sesuai, masukkan PIN yang degenerate oleh Token ke *Fireld* yang tersedia. Pilih Kirim.
9. Muncul bukti validasi dari *system* serta muncul opsi cetak atau simpan Bukti Penerimaan Negara (BPN).

2.1.3.1.3 Ketentuan *e-Billing*

Ketentuan *e-Billing* yang perlu diperhatikan

1. Kode *Billing* beraku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan dan setelah itu secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi. Anda dapat membuatnya kembali apabila kode *Billing* terhapus secara *system*.
2. Apabila terdapat perbedaan data antara data elektronik dengan hasil cetakan, maka yang dijadikan pedoman adalah data yang terdapat pada data elektronik yang berada di Kementerian Keuangan.

2.1.4 Penerapan *e-Filling*

2.1.4.1 Pengertian *e-Filling*

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-Filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-Filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem *e-Filling* tersebut dibuat dengan tujuan agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT-nya. Selain itu, *e-Filling* juga bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-Filling* 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-Filling* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

2.1.4.2 pengisian *e-Filling* pajak orang pribadi

Untuk pajak pribadi, *e-Filling* melayani pelaporan dua jenis SPT, yaitu SPT tahunan PPh wajib pajak formulir 1770S dan formulir 1770 SS. Berikut penjelasannya.

1. SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770 S.

Formulir ini digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contoh wajib pajak yang menggunakan formulir 1770S adalah Karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya.

2. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770SS.

Formulir ini digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja). Ada tiga tahap *e-Filling* yang harus dilalui oleh wajib pajak. Dua tahap pertama cukup dilakukan satu kali, sementara satu tahap harus dilakukan setiap kali wajib pajak menyampaikan SPT. Berikut adalah tahap-tahap *e-Filling*.

a. Tahap permohonan *E-FIN*. *E-FIN* adalah kependekan dari *electronic filling identification number*. Ini adalah nomor identitas yang diterbitkan Ditjen Pajak bagi calon pengguna fasilitas *e-Filling*. Pengajuan permohonan *e-FIN* untuk wajib pajak orang pribadi harus dilakukan sendiri (tidak bisa diwakilkan atau dikuasakan kepada orang lain). Sedangkan untuk wajib pajak badan, pengajuan permohonan dilakukan oleh wakil pengurus yang ditunjuk mewakili badan. Permohonan *e-FIN* hanya diajukan satu kali saja. Untuk

mengajukan permohonan *e-FIN*, wajib pajak harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) terdekat. Jangan lupa membawa kartu tanda penduduk (KTP) dan nomor pokok wajib pajak (NPWP), baik asli maupun fotokopi. Sebagai tambahan, meski tidak wajib, sangat disarankan bagi wajib pajak untuk membawa alat tulis sendiri. Tujuannya untuk mempercepat proses saja. Setelah sampai di KPP, wajib pajak bisa langsung mendatangi bagian informasi untuk meminta formulir *e-FIN*. Isi formulir tersebut secara benar dan lengkap. Seusai mengisi formulir, serahkan formulir ke loket khusus yang disediakan di KPP untuk mendapatkan persetujuan. Pengajuan yang disetujui akan mendapatkan *e-FIN* seperti berikut.

b. Tahap pendaftaran. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-Filling* dilakukan melalui situs <https://djponline.pajak.go.id>. Pendaftaran tersebut harus dilakukan paling lambat tiga puluh hari kalender sejak wajib pajak menerima *e-FIN*. Saat mengakses situs tersebut, tampilan yang terlihat adalah sebagai berikut. Klik DAFTAR, dan kemudian isi kolom-kolom yang disediakan.

Berikut kolom-kolom yang harus diisi:

- 1) Kolom nomor pokok wajib pajak (NPWP). Isikan nomor tersebut tanpa tanda titik (.) dan *dash* (-)
- 2) Kolom nomor *e-FIN* dan kode keamanannya setelah mengisi kolom-kolom tersebut, klik VERIFIKASI untuk memeriksa kesesuaian nomor NPWP dan nomor *e-FIN* yang anda miliki. Jika data anda telah sesuai dengan verifikasi, maka nama anda akan muncul secara otomatis. Selanjutnya, anda akan diminta untuk mengisi email, nomor ponsel, password dan konfirmasi password. Isikan semua data tersebut dengan teliti lalu klik SIMPAN. Jika verifikasi mengalami kegagalan, jangan panik. Ada beberapa hal yang menciptakan keadaan ini antara lain.
 - Kesalahan pengisian NPWP. Solusinya ketik ulang NPWP dengan benar. Pastikan anda TIDAK MENGGUNAKAN tanda titik (.) dan tanda dash (-)
 - *E-FIN* belum aktif. Solusinya hubungi kantor pelayanan pajak (KPP) terdekat untuk mengaktifkan nomor *e-FIN* anda.
 - NPWP ternyata sudah terdaftar. Ini bisa terjadi jika anda sudah pernah melakukan pendaftaran namun lupa akan *password* untuk *login*. Solusi dari masalah ini adalah dengan mengakses situs <https://djponline.pajak.go.id/resetpass>. Klik tombol LUPA PASSWORD, kemudian masukkan email anda, NPWP, *e-FIN* dan kode keamanan dan klik SUBMIT.

Setelah itu, buka email anda dan klik tautan yang diberikan, dan buat password baru. Password baru inilah yang nanti harus anda gunakan untuk login selanjutnya. Apabila pendaftaran ini berhasil, maka sebuah dialog box akan muncul di layar monitor. OK dan kemudian cek email anda untuk melakukan aktivasi. Jika aktivasi berhasil, sebuah kotak pemberitahuan akan muncul pada layar.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 *Pengertian Wajib Pajak*

Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Objek pajak menurut UU No. 36 Tahun 2008 pasal 4 tentang pajak penghasilan berbunyi yang menjadi objek pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

2.1.5.2. *Kepatuhan Wajib Pajak*

Obyek pajak menurut Fidel (2010:136) adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak yang digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak adalah penghasilan yang melebihi penghasilan tidak kena pajak bagi Wajib Pajak dalam negeri. Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan ke orang lain.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010:32), sedangkan menurut Nasucha (2004:56), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi

mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

2.1.5.3 Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud meliputi.

a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu.

b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

c. Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan.

2. Tidak memunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.6 Koperasi Aneka Usaha

Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja. Namun secara resmi gerakan koperasi Indonesia baru lahir

pada tanggal 12 Juli 1947 pada kongres I di Tasikmalaya yang diperingati sebagai Hari Koperasi Indonesia.

Koperasi berasal dari bahasa Inggris *co-operation* yang berarti usaha bersama. Dengan kata lain berarti segala pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi. Namun demikian yang dimaksud dengan Koperasi di sini adalah suatu bentuk peraturan dan tujuan tertentu pula, perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan para ahli Definisi Koperasi:

Muhammad Hatta (1994): Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi didahulukan keperluan bersama bukan keuntungan.

ILO (dikutip oleh Edilius & Sudarsono, 1993): Koperasi ialah suatu kumpulan orang, biasanya yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis.

Dr.G.Mladenata didalam bukunya yang berjudul "Histoire Desdactrines Cooperative" mengemukakan bahwa koperasi terdiri atas produsen-produsen yang bergabung secara sukarela untuk mencapai tujuan bersama, dengan saling bertukar jasa secara kolektif dan menanggung resiko bersama, dengan mengerjakan sumber sumber yang disumbangkan oleh anggota.

H.E. Erdman, dalam bukunya "Passing Monopoly as an aim of Cooperatif" ialah pemilik dan yang menggunakan jasanya dan mengembalikan semua penerimaan di atas biayanya kepada anggota sesuai dengan transaksi yang mereka jalankan dengan koperasi.

Awalnya keberadaan koperasi itu hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok para anggotanya, sehingga hanya ada koperasi konsumsi atau single purpose. Namun dalam perkembangannya fungsi koperasi menjadi bermacam-macam antara lain sebagai tolak ukur kegiatan usaha, sebagai bentuk usaha baru, dan sebagai alternatif kegiatan usaha. Dalam ketentuan pasal 16 UU No. 25 Tahun 1992 dinyatakan bahwa jenis koperasi didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya. Koperasi aneka usaha merupakan salah satu dari jenis-jenis koperasi.

Koperasi aneka usaha sebagai bentuk usaha memiliki kewajiban perpajakan, begitu juga dengan para anggota-anggotanya. Para anggota-anggota Koperasi Aneka Usaha Wreta Karya memiliki kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak orang pribadi. anggota-anggota Koperasi Aneka Usaha Wreta Karya sebagai wajib pajak orang pribadi ikut merasakan perkembangan teknologi dibidang pembuatan kode pembayaran dan pelaporan pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis	Hasil
1.	Santi dan Lely (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, <i>E-Filing</i> , dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, <i>E-Filing</i> , dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	*Kesadaran Wajib Pajak *Sanksi Perpajakan * <i>E-Filing</i> *Tax Amnesty *Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur	Analisis Uji Regresi Linier Berganda	penerapan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem <i>e-filing</i> , dan pengetahuan <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang

							pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
2.	Putra (2017)	Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	*Etika *Sanksi Pajak *Modernisasi Sistem *Transparansi Pajak *Kepatuhan Pajak	Dosen Universitas Swasta di Yogyakarta	Analysis Multiple Regressi on	Etika Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak, Sedangkan Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, Dan Transparansi Pajak Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pajak
3.	Husnurrosyidah dan Suhadi (2017)	Pengaruh <i>E-Filing, e-Billing</i> dan <i>e-Faktur</i> Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-	Untuk mengetahui pengaruh antara <i>E-Filing, e-Billing</i> dan <i>e-Faktur</i>	* <i>E-Filing</i> * <i>E-Billing</i> * <i>E-Faktur</i> *Kepatuhan Pajak	BMT (Baitul Maal Wattamwil) Se-Kabupaten Kudus	Analysis Multiple Linier Regressi on	Penerapan sistem <i>e-filing, e-billing, dan e-faktur</i> berpengaruh positif dan

		Kabupaten Kudus	Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se- Kabupaten Kudus				signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Rara dan Supadmi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E- Filing</i> Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E- Filing</i> Pada Kepatuhan Wajib Pajak	* Kualitas Pelayanan *Sanksi Perpajakan *Biaya Kepatuhan Pajak *Penerapan <i>E-Filing</i> *Kepatuhan Wajib Pajak	KPP Pratama Denpasar Timur	Analisis Uji Regresi Linier Bergand a	Penerapan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan <i>e- filing</i> berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WP OP

5.	Wulandari (2016)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta	Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta	* <i>E-Filing</i> *Tingkat Pemahaman Perpajakan *Kesadaran Wajib Pajak *Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta	Analisis Uji Regresi Linier Berganda	Penerapan sistem <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Murniati Sulistyorni, Siti Nurlaela, dan Yuli Chomsatus (2016)	Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, Ebilling, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta)	Untuk mengetahui Pengaruh Antara Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, Ebilling, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang	* Sistem Administrasi <i>E-Registration</i> *Ebilling *E-Spt *E-Filling *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta	Analisis Uji Regresi Linier Berganda	Penerapan sistem administrasi <i>e-registration</i> , <i>e-billing</i> , <i>e-spt</i> , dan <i>e-filling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

			Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta				
--	--	--	---	--	--	--	--

2.3 Model Koseptual Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia, 2/3 dana APBN berasal dari penerimaan pajak dimana pengeluaran negara diantaranya pembiayaan public dan pembangunan nasional dibiayai dari dana tersebut. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat dari tahun ke tahun guna untuk memenuhi segala kebutuhan negara. Untuk itu berbagai kebijakan telah dibuat pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal.

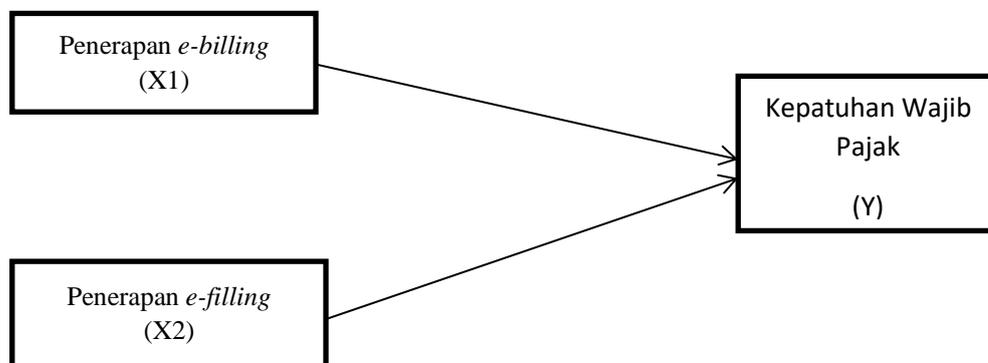
Salah satu kebijakan tersebut diterapkannya *Self Assessment System*. Dalam *Self Assessment System* wajib pajak diharuskan secara proaktif menghitung, menyetor dan melaporkan pajak sendiri, menuntut semua pihak mampu memahami dan menerapkan setiap peraturan perpajakan (Resmi:2011:11).

Perkembangan teknologi informasi terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Dimana bukan hanya teknologi informasi yang mengalami kemajuan perkembangan tetapi masyarakat juga dituntut untuk berkembang. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak tidak ketinggalan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dengan melakukan reformasi di bidang modernisasi sistem perpajakan dengan menerapkan teknologi berbasis *e-System*.

Adapun reformasi dalam bidang modernisasi sistem perpajakan dengan *e-System* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak saat ini antara lain *e-Biling* dan *e-Filling*. Direktorat jenderal pajak meluncurkan *e-Billing* untuk kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. *E-Billing* adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*.

Sistem *e-Filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat

Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberituannya dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Tujuan diluncurkannya sistem *E-Billing* dan *e-Filling* adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut.



2.1 Model konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

Direktorat jendral pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak dengan maksimal agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan memodernisasi sistem administrasi perpajakan. *E-Filling* dan *e-Billing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan, diterapkannya sistem *e-Filling* dan *e-Billing* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan paradigma tersebut maka diambil hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh penerapan system e-Billing terhadap kepatuhan wajib pajak

e-Billing adalah Metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan Kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Peraturan

Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/Pj/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik menjelaskan bahwa sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan uji coba sebagaimana dimaksud pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik (*billing system*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012 perlu dilakukan penerapan di seluruh wilayah Indonesia dan penyempurnaan penatausahaan pembayaran pajak secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi akan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi.

Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. Murniati Sulistyorini, Siti Nurlaela, dan Yuli Chomsatu S (2016) mengemukakan bahwa sistem *e-Billing* di RSUD Dr. Moewardi Surakarta berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) dimana Penerapan sistem *e-Billing* pada BMT (*Baitul Maal Wattamwil*) Se-Kabupaten Kudus mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa system *e-Billing* merupakan sarana yang memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena wajib pajak tidak perlu mengantri di loket antrian untuk membayar pajak. Selain itu dengan melihat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yaitu sebagai berikut.

H1 : Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor kep-88/PJ/2014 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik merupakan wujud dari modernisasi dari sistem perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-Filling*, wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT pajak mereka dengan menggunakan fasilitas internet.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rara dan Supadmi

(2016) dimana Penerapan sistem *e-Filling* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu Penelitian yang dilakukan Santi dan Lely (2018) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Mengingat bahwa sistem *e-Filling* ini adalah suatu sistem pelaporan pajak secara online dan diharapkan mampu memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, serta dengan melihat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut yaitu sebagai berikut.

H2 : Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.