

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan

Di era teknologi yang semakin maju, khususnya di bidang elektronik, memberikan dampak positif bagi perkantoran yang membutuhkan layanan cepat, tepat dan praktis. Salah satu bentuk pembaruan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melalui sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, pemerintah melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Lingga, 2012). Dengan adanya teknologi informasi, memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan sistem administrasi pajak yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan terbatas dalam pelaporan perpajakan (Mustapha & Obid, 2015). Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang berbasis e-system seperti e-registration, e-spt, e-filing dan e-billing yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif (Widjaja & Siagian, 2017). Tujuan di perbaharunya e-system perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Seperti e-registration yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui online, e-SPT dengan penyampaian SPT dengan program yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak, e-filing dan e-payment yang berguna untuk melaporkan surat pemberitahuan serta pembayaran pajak secara elektronik. Serta tujuan lainnya adalah untuk menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara

efisien dan efektif. Penggunaan e-system ini dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. Sistem pajak online membuat dampak yang efektif pada ekonomi karena meningkatkan pendapatan negara serta meningkatnya kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak. Ini karena kenyamanan, penghematan waktu, efektivitas biaya dari Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak ajak (Azmi, 2012). Dengan diterapkannya pelaporan berbasis e-system ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perpajakan, meningkatkan mekanisme kontrol serta membuat pelaporan menjadi lebih efektif dan efisien.

2.1.2 Elektronik SPT (e-SPT)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, Elektronik SPT yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengisi data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik. Pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat guna mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern.

Pandiangan (2008:35) menyatakan yang dimaksud dengan *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Sedangkan dalam peraturan DJP nomor 6/PJ/2009 pasal 1 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik dijelaskan, *e-SPT* adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Tata Cara penyampaian Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik diatur dalam peraturan DJP nomor 6/PJ/2009. Tatacara penggunaan *e-SPT*:

1. WP melakukan instalasi aplikasi *e-SPT* pada sistem komputer

2. WP menggunakan aplikasi *e-SPT* untuk merekam data-data antara lain identitas WP, bukti potong, faktur pajak dan data perpajakan lainnya

3. WP yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses data impor dari sistem yang dimiliki ke dalam aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut
4. WP mencetak bukti pemotongan/pemungutan dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong atau dipungut
5. WP mencetak formulir induk SPT menggunakan aplikasi e-SPT
6. WP menandatangani formulir hasil cetakan aplikasi e-SPT
7. WP membentuk file data e-SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media komputer (disket/CD/USB)
8. WP melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir induk SPT hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta file data SPT yang tersimpan dalam media computer

2.1.3 Elektronik Registration (*e-Registration*)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, Elektronik *Registration* yaitu aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar NPWP, melakukan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melakukan Perubahan Data Wajib Pajak. Pemerintah memiliki tujuan tertentu mengapa *e-Registration* harus dihadirkan dalam masyarakat pajak. Tujuan yang ditetapkan diantaranya adalah memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mendaftar, memperbarui, menghapus atas informasi apapun yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Lalu, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menghadirkan efisiensi bagi operasional dan administrasi Direktorat Jenderal Pajak. Serta memberikan fasilitas terbaru dan terkini bagi Wajib Pajak untuk melakukan pendaftaran diri dengan memanfaatkan sistem digital. Dan tujuan yang terakhir adalah untuk memudahkan petugas pajak dalam melakukan

pelayanan dan pemrosesan atas pendaftaran Wajib Pajak. Direktorat Jendral Pajak mengarahkan sasaran *e-Registration* kepada Wajib Pajak agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pendaftaran secara keseluruhan dan bagi petugas pajak dalam mempermudah pengelolaan administrasi. Sehingga sasaran yang ditetapkan pemerintah dapat tercapai diantaranya adalah penyimpanan data Wajib Pajak menjadi terpusat, memberikan kemudahan pendaftaran dan perubahan data bagi Wajib Pajak.

Peran *e-registration* sebagai wujud layanan pemerintah menghadirkan tata cara perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak (PKP), sehingga dapat melakukan perubahan data melalui sistem *eRegistration*. Selanjutnya permohonan perubahan data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak (PKP) dilakukan dengan cara mengisi Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan atau Pengusaha Kena Pajak pada sistem *e-registration*. Sementara berdasarkan permohonan perubahan data, KPP menerbitkan kartu NPWP dan SKT dan atau SPPKP paling lama satu hari kerja sejak informasi perubahan data melalui sistem *eRegistration* diterima KPP, Anda cukup mengisi permohonan perubahan data secara lengkap. Tata cara penggunaan aplikasi *e-Registration*:

1. Cari situs DJP di Internet dengan alamat www.pajak.go.id.
2. Selanjutnya Anda memilih *ereg (electronic registration)*.
3. Pilih menu “buat account baru” dan isilah kolom sesuai yang diminta.
4. Setelah itu Anda akan masuk kemenu “Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Isilah sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Anda.
5. Anda akan memperoleh Surat Keterangan Terdaftar (SKT) sementara yang berlaku selama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran dilakukan. Cetak SKT sementara tersebut

beserta Formulir Registrasi Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai bukti anda sudah terdaftar sebagai WP.

6. Tandatangani formulir registrasi, kemudian kirimkan/sampaikan langsung bersama SKT sementara serta persyaratan lainnya ke Kantor
7. Pelayanan Pajak seperti yang tertera pada SKT sementara Anda.
8. Setelah itu, Anda akan menerima kartu NPWP dan SKT asli.

2.1.4 Elektronik Filing (*e-Filing*)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Elektronik Filing yaitu aplikasi internet yang digunakan untuk keperluan penyampaian SPT Tahunan secara online dan real time. *eFiling* merupakan suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara online dan real-time melalui website DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Dengan menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu datang ke KPP untuk melaporkan SPT. Tetapi Wajib Pajak hanya perlu mengakses website DJP atau ASP dari rumah, kantor, atau di manapun asal ada jaringan internet.

Untuk dapat menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak harus sudah memiliki *Electronic Filing Identification Number* (EFIN). EFIN ini dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Pelaporan SPT dengan *e-Filing* dapat dilakukan melalui dua cara. Cara yang pertama, Wajib Pajak cukup mengupload file CSV yang dihasilkan dari Aplikasi *e-SPT*. *e-SPT* yang sudah diakomodir menggunakan cara ini adalah SPT Tahunan Orang Pribadi (1770), SPT Tahunan Orang Pribadi S (1770 S), SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2), dan SPT Masa PPh Pasal 21/26, serta SPT Tahunan PPh Badan (1771). Sedangkan cara yang kedua, yaitu dengan mengisi langsung SPT pada formulir yang disediakan di website DJP. Cara yang kedua ini dapat digunakan untuk SPT

Tahunan Orang Pribadi S (1770 S) dan SPT Tahunan Orang Pribadi SS (1770 SS). Tata cara penggunaan *e-filing*:

1. Mengisi formulir e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP atau eFiling Klikpajak. Klik “Buat SPT” dan akan muncul beberapa pertanyaan.
2. Meminta kode verifikasi untuk mengirimkan e-SPT dengan mengklik Ambil Kode verifikasi. Lalu cek melalui email atau nomor telepon aktif
3. Klik “Kirim SPT” untuk mengirimkan SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi;
4. Jika SPT Anda telah berhasil terkirim, maka Anda akan kembali ke menu awal Daftar SPT. Pastikan jenis SPT, Tahun/Masa Pajak, Status dan Jumlah telah sesuai dengan yang telah Anda laporkan. Anda akan langsung menerima notifikasi melalui email kepada WP atas status SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik.

2.1.5 Elektronik Faktur (e-Faktur)

Faktur Pajak merupakan bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP). Sedangkan e-Faktur merupakan Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang telah ditentukan dan/atau disediakan oleh DJP. Pengembangan Aplikasi e-Faktur ini dilatarbelakangi oleh kondisi penggunaan Faktur Pajak manual yang banyak disalahgunakan oleh PKP serta beban pengadministrasian yang cukup besar, baik bagi PKP sebagai Wajib Pajak maupun DJP. Oleh karena itu, tujuan pengembangan Aplikasi e-Faktur ini di antaranya adalah untuk menghilangkan penyalahgunaan Faktur Pajak fiktif serta memberikan kemudahan pengadministrasian Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Tata cara penggunaan e-faktur:

1. Klik menu 'E-Faktur', kemudian Anda akan diarahkan ke halaman 'Daftar E-Faktur'.
2. Pada halaman 'Daftar E-Faktur' Anda akan diminta untuk mengunggah (upload) Sertifikat Elektronik e-Faktur yang dikeluarkan oleh DJP, masukkan *Passphrase* dan *checklist* "Dengan menekan tombol daftarkan, Anda menyetujui syarat & ketentuan Klikpajak, dan mengizinkan Klikpajak untuk menyimpan Sertifikat Elektronik Anda."
3. Setelah melengkapi data yang diminta, klik 'Daftarkan' maka pendaftaran berhasil, kemudian Anda akan diarahkan ke halaman e-Faktur.

2.1.6 Elektronik Billing (*e-Billing*) *e-Billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode billing. Cara baru pembayaran pajak ini resmi diterapkan pada 1 Januari 2016. Konsekuensinya, seluruh kanal pembayaran pajak, baik melalui ATM atau bank persepsi, wajib menggunakan mekanisme *e-Billing*. *Billing system* merupakan sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Sistem *e-Billing* akan membimbing pengguna mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi yang ingin dituntaskan. Sementara, kode billing adalah deretan kode unik yang diperoleh dari *e-Billing* dan digunakan sebagai kode pembayaran pajak. Jadi, secara sederhana, fungsi *e-Billing* adalah untuk membantu wajib pajak membuat surat setoran elektronik dan mendapatkan kode billing untuk membayar pajak. Tata cara penggunaan *e-billing*:

1. Daftar di Klikpajak. Sebelum menggunakan sistem *e-Billing* Pajak melalui Klikpajak, Anda diharuskan untuk mendaftarkan perusahaan dan mengisi secara lengkap profil perusahaan, termasuk Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Buat ID billing.

3. Manfaatkan ID billing untuk membayar pajak secara online.

Ikuti cara berikut ini:

- a. Masukkan nomor ID billing yang telah Anda miliki dengan menggunakan fitur pembayaran pajak online di aplikasi Klikpajak, bank persepsi, ATM, internet banking, sms banking, atau menyerahkan langsung ke teller di bank.
- b. Anda kemudian akan mendapatkan Nomor Tanda Penerimaan Negara (NTPN) setelah menyelesaikan pembayaran pajak sebagai bukti pembayaran pajak. Setelah selesai, segera masukan NTPN tersebut ke dalam laporan SPT Anda saat akan melakukan e-Filing.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2001:144) “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk atau jasa dan proses”.

Konsep kualitas layanan menurut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan "Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten."

Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono dan Arief (2006) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2008) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga. Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.

Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. Instrumen ini awalnya dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum, karena pada saat itu kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus yang sering dibahas

dalam pemasaran. Instrumen ini diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry seperti yang dikutip oleh Jiang (2006). Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

1. Tangibles

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. Reliability

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. Responsiveness

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. Assurance

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. Empathy

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian mengenai pengaruh edukasi, sosialisasi dan pemahaman perpajakan terhadap kesadaran pajak sejak dini, maka penelitian ini di dasarkan pada beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ellyn Nurbiati, Heru Susilo dan Rosalita Rachma Agusti (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan” Menunjukkan bahwa sistem elektronik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Wulan Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak” Menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pajak merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi kantor pelayanan pajak. Kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Chandra Gunawan dengan judul “Pengaruh pelaksanaan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak”. Menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ayu Raisa Ersania, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati dengan judul “Pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi” Menunjukkan bahwa dengan adanya *e-system* ini pihak Direktorat

jendral pajak diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul | Tujuan | Variabel | Sampel | Metode analisis | Hasil |
|----|--|--|---|---|--|----------------------------------|--|
| 1. | Ellyn Nurbiati, Heru Susilo, dan Rosalita Rachma Agusti (2016) | Pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan . | Untuk menjelaskan pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. | Variabel dependen: Kualitas pelayanan administrasi perpajakan Variabel independen: Implementasi e-spt, implementasi e-registration, dan implementasi e-filling | Wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kota Malang Utara | Analisis Regresi Linier Berganda | variabel implementasi espt, berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. variabel implementasi e-registration berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. variabel implementasi e-filling berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan |

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|----------------------------------|--|
| | | | | | | | administrasi perpajakan. |
| 2. | Wulan Sepvita, Ni Ketut Rasmini (2017) | Pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak | Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak orang pribadi | Variabel dependen: Kepuasan wajib pajak Variabel independen: Kualitas pelayanan sistem elektronik dan kompetensi pegawai | Wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Denpasar Timur. | Analisis Regresi Linier Berganda | Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi. |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------|--|--|--|--|----------------------------------|--|
| 3. | Muhamad Chandra Gunawan (2017) | Pengaruh implementasi e-filling terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib | Untuk menganalisa seberapa besar pelaksanaan efilling berpengaruh pada kualitas pelayanan pajak dan seberapa | Variabel dependen: Kualitas Pelayanan Variabel independen: Pelaksanaan efilling | Wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Bandung Majalaya. | Analisis Regresi Linier Berganda | Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa: 1. Pelaksanaan e-filling terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak |
|----|--------------------------------|--|--|--|--|----------------------------------|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--------|---|--|--|--|---|
| | | pajak. | besar kualitas pelayanan pajak pada kepuasan wajib pajak. | | | | pratama bandung majalaya. 2. Kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung majalaya. |
|--|--|--------|---|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|---|---------------------------------|--|
| 4. | Gusti Ayu Raisa Ersania dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018) | Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. | Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. | <p>Variabel dependen:</p> <p>Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p> <p>Variabel independen:</p> <p>Penerapan efilling, e-billing, dan e-registration</p> | Wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Denpasar Timur | Analisis Regresi Liner Berganda | <p>Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1. Penerapan <i>eRegistration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.</p> <p>2. Penerapan <i>e-Billing</i></p> |
|----|---|--|---|---|---|---------------------------------|--|

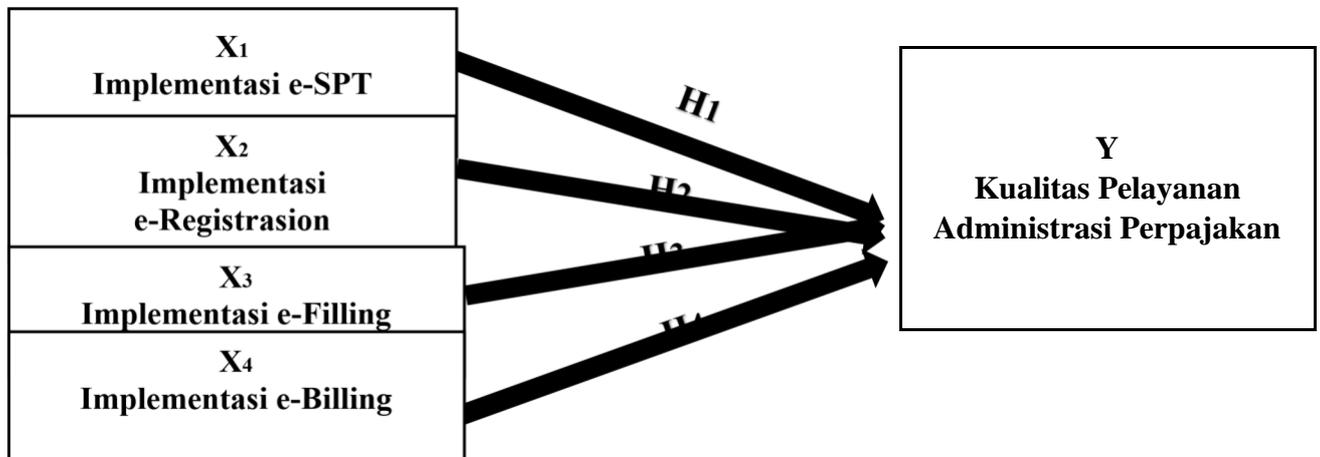
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. 3.Penerapan <i>e-Filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur 4.Semakin tinggi penerapan <i>e-Registration, e-Billing, dan e-Filling</i> maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

2.3 Model Konseptual Penelitian

Kerangka pemikiran memiliki tujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai konsep pemikiran dalam menjalankan penelitian ini. Penyusunan kerangka pemikiran dilakukan atas dasar pemahaman peneliti terhadap tinjauan teoritis serta penelitian terdahulu yang telah dikaji penulis pada bagian sebelumnya. Kerangka pemikiran ini akan di jadikan dasar oleh peneliti untuk membentuk hipotesis dan instrumen peneltian yang akan digunakan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan mengenai pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

2.1 Kerangka Konseptual



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Implementasi e-SPT terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan Aplikasi e-SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Dasar penerapan eSPT didasarkan pada peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan, dan mulai diterapkan pada tanggal 1 Juli 2009. Kelebihan aplikasi e-SPT adalah Wajib Pajak akan dituntun langsung mengenai cara pengisian SPT, sehingga dapat dikerjakan secara mudah, cepat, dan akurat, selain itu kelebihan e-SPT lainnya yaitu efisien dalam penyimpanan data Wajib Pajak, jika dibandingkan dengan cara manual dimana Wajib Pajak harus mengisi sendiri form SPT dengan tidak adanya panduan langsung dalam menghitung besaran pajak, maka e-SPT jauh lebih unggul.. Penelitian yang dilakukan oleh Ellyn Nurbiati, Heru Susilo, dan Rosalita Rachma Agusti (2016) mengungkap bahwa variabel implementasi e-spt, berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Implementasi e-SPT berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan

2.4.2 Implementasi e-Registration terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan e-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: e-Registration berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

2.4.3 Implementasi e-Filing terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan

Program e-filling dan kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif. Semakin baik, nyaman, mudah, cepat, efektif, dan efisien tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan. Hal ini di dukung oleh penelitian Nuraini (2014) yang menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan e-filling Penelitian Noviandini (2012:15) terdapat pengaruh positif kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filling. Berdasarkan hasil diatas,

maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃: e-Filling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

2.4.4 Implementasi e-Billing terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan

Program penerapan e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Penerapan e-Billing dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Hal ini dikarenakan wajib pajak dapat dengan mudah membayarkan pajaknya hanya dengan menggunakan kode *billing* yang di dapat dari aplikasi tersebut, kemudian membayarkannya melalui bank, kantor pos ataupun ATM. Hal ini di dukung oleh penelitian Rokhim Ratna Rahayu (2019) yang menemukan bahwa variabel e-billing berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Berdasarkan hasil di atas, maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄: e-Billing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan