

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori

##### 2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan definisi pajak yang dikemukakan beberapa ahli yakni :

- a. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut disempurnakan lagi menjadi :

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

- b. S.I. Djajadiningrat (2007:1) menyatakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban yang menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki kemudian menyerahkan ke kas negara yang disebabkan keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu akan tetapi bukan sebagai bentuk dari hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.
- c. Dr.N.J.Feldmann mendefinisikan pajak adalah partisipasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-

norma yang diterapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

### **2.1.2 Wajib Pajak**

Definisi atau pengertian wajib pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 2 berbunyi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan. Menurut Resmi (2009:21) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.3 Fungsi Pajak**

Menurut Prastowo (2009:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur):

- 1) Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) yaitu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan;
- 2) Fungsi *Regularend* (pengatur) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### **2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Halim *et al.* (2014) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) atau pegawai pajak untuk

menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak menurut perundang-undangan yang berlaku;

- 2) *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, wajib pajak bersifat aktif;
- 3) *With Holding System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

### **2.1.5 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Menurut Rahayu (2010) menyatakan bahwa modernisasi pajak yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai suatu kesatuan yang dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok pilar perpajakan diantaranya bidang administrasi, peraturan, dan pengawasan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan pada tahun 1983 saat pertama kali dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan terhadap system administrasi perpajakan mendasar atas pengelolaan perpajakan yang ada di Indonesia, yang semula dari sistem *Official Assesment* ke sistem *Self Assesment*. Perubahan sistem ini justru memiliki tujuan dan manfaat tertentu yaitu bertujuan mengurangi kontak langsung antara aparat pajak dengan wajib pajak yang dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek illegal untuk menghindari kewajiban perpajakan yang ada pada wajib pajak yang bersangkutan (Sari,2013).

### 2.1.6 Efektivitas penggunaan Teknologi Informasi

Secara umum efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dari serangkaian alternative atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah penghematan waktu, mudah, akurat dan mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

Efektivitas sistem dapat diukur dengan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Bodnar (2000:700) memberikan beberapa indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi sebagai berikut :

- a. Indikator Keamanan, data yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik dikarenakan tindakan disengaja maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dan mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem aspek keamanan data diukur dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan karena virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang tidak disengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya akan kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer jarak jauh, kemampuan sistem dalam keamanan *data back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*.
- b. Indikator Waktu, yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam permintaan pemakaian sistem. Tingkat kemampuan

sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi laporan, baik secara periodic maupun non periodic untuk rentan waktu yang telah ditentukan, aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input memasukan data, kecepatan dalam melakukan pencarian data yang diperlukan, kecepatan dalam melakukan analisis dan proses data, kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap costumer, kecepatan dalam melakukan penyajian data apabila sewaktu-waktu diperlukan, kecepatan dalam menjalankan perintah, kecepatan dalam mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.

- c. Indikator Ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi, pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni keasalahn pencatatan dan kesalahan perhitungan. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data, ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhanan maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam memberikan penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses jarak jauh.
- d. Indikator variasi laporan atau output berhubungan dengan kelengkapan isi informasi, dalam hal ini tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya, tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna sistem informasi. Aspek variasi diukur dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan oprasional perusahaan, variasi perubahan format dalam laporan sesuai dengan keinginan pengguna.
- e. Indikator Relevansi, menunjukan manfaat yang dihasilkandari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan maupun penyajian data indikator relevansi menunjukan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan, aspek relevansi diukur melalui relevansi

dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap customer, relevansi dalam hal pencapaian target.

### **2.1.7 Sistem Elektronik (*E-system*) Perpajakan**

Guna mendukung berjalanya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus mengembangkan pemanfaatan dan penerepan sistem elektronik (online) terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Terdapat beberapa sistem elektronik yang dapat dimanfaatkan masyarakat wajib pajak yaitu *e-registration*, *e-NPWP*, *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-Billing*.

#### **a. *e-registration***

*e-registration* atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Sistem ini dibagi menjadi 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.

#### **b. *e-NPWP***

*e-NPWP* atau disebut aplikasi pendaftaran NPWP merupakan aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara masal bagi karyawan. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Selain itu, NPWP juga digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

c. *e-SPT*

Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Dengan menggunakan aplikasi tersebut penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, data perpajakan terorganisir dengan baik dan sistematis.

d. *e-faktur*

e-faktur pajak adalah aplikasi untuk membuat faktur pajak berbentuk elektronik atau bukti pungutan PPN secara elektronik, dimana e-faktur pajak ini memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi wajib pajak karena wajib pajak semakin yakin bahwa faktur pajak telah sesuai dengan transaksi yang sebenarnya.

e. *e-FIN*

Berbagai kemudahan diberikan dalam proses pelaporan pajak. Salah satunya dengan menggunakan sistem Elektronik Filling atau *e-filling* pajak. Sistem pelaporan pajak Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) online ini dibuat sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang marak penggunaannya di tengah-tengah masyarakat. Dengan begitu masyarakat tidak perlu mengantri untuk proses pelaporan pajak.

Elektronik Filling Identification Number (EFIN) pajak adalah nomor identitas yang diterbitkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik atau *e-filling* pajak. EFIN digunakan sebagai salah satu alat autentikasi agar setiap transaksi elektronik atau *e-filling* SPT dapat dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya.

f. *e-filling*

*e-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak

(<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). *e-filling* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan Surat pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih mudah. Dengan adanya e-filling wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

g. *e-Billing*

*e-Billing* pajak adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode billing pajak pada aplikasi SSE pajak online yang merupakan bagian dari sistem Penerimaan Negara. Sistem ini dikelola oleh *biller* Direktorat Jendral Pajak dan menerapkan *billing system*. Sementara, kode billing pajak adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Dengan menggunakan e-Billing wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak secara lebih cepat dan lebih akurat.

#### **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010) adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak sebagai berikut: (1) Kepatuhan Formal ialah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan. Misalnya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) PPh tersebut telah benar atau belum dalam penyampaiannya, yang terpenting Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 maret batas akhir pelaporan SPT.; (2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Disini Wajib Pajak selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) PPh tersebut.



### **2.1.9 Teori Perilaku Berencana (*Theory Of Planned Behavior*)**

Perilaku diterjemahkan dari bahasa Inggris, *behavior* dan ditafsirkan secara berbeda oleh para pakar, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan (KBBI-online). Dalam wikipedia disebutkan bahwa perilaku adalah sekumpulan perilaku yang dimiliki oleh manusia dan dipengaruhi adat, sikap, emosi, nilai, etika, kekuasaan persuasi, dan genetika. Menurut Robert Kwik (1974) dalam Wardiah (2016:13) Perilaku dipandang dari segi biologi adalah kegiatan atau aktivitas organisme yang dapat diamati bahkan dipelajari.

### **2.1.10 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Menurut Tyler (Saleh, 2004), terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif.

1. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku.
2. Perspektif normative berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai normal dan berlawanan dengan kepentingan pribadi.

### **2.1.11 Pengertian Penerimaan Pajak**

Menurut Undang-Undang Pasal 1 angka 3 UU No. 4/2012 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 22/2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun Anggaran 2012, penerimaan perpajakan ialah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional.

Definisi Penerimaan Pajak menurut Suharmo (2012) “ Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa

dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut Suryadi (2011:105) penerimaan pajak adalah “Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan.”

Dari pengertian-pengertian tersebut bahwa penerimaan pajak dapat menjadi sumber pembiayaan untuk menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah yang bersumber dari rakyat.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu mengenai efektivitas sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak yang dilakukan oleh beberapa peneliti. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Dewantara (2014) tentang “Efektivitas Penggunaan E-Filling dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang melakukan penelitian dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif menunjukkan efektivitas penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yaitu secara sistem, pelaporan pajak lebih efektif dalam hal pelaporan pajak tahunan dan lebih akurat karena system membimbing wajib pajak dalam pengisian surat pemberitahuan tahunan (SPT Tahunan). Secara prosedur, pelaporan pajak lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard serta lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah penelitian ini menggunakan variabel e-SPT, e-filling dan Kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian saya menganalisis efektivitas penerapan sistem elektronik dan pelayanan perpajakan terhadap penerimaan pajak dengan jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Rialdy dan Septiara (2017) tentang “Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling atas Penerimaan Pajak pada

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, penelitian menggunakan data kualitatif dari sumber data primer dan sata sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan melakukan wawancara dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT dari Kec. Medan Belawan yang menggunakan e-filling masih sangat sedikit sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan belum mencapai jumlah yang diharapkan. Efektivitas penggunaan e-filling atas penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan dari data yang diterima peneliti menunjukkan dimana jumlah pelaporan SPT dengan menggunakan e-filling terus meningkat setiap tahunnya , akan tetapi penerimaan pajak tidak selalu meningkat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang saya lakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Rialdy dan Septiara menggunakan variabel e-SPT dan e-filling sedangkan penelitian saya menganalisis penerapan sistem elektronik perpajakan dalam hal ini e-filling menjadi fokus masalah yang diteliti dan pelayanan perpajakan atas penerimaan pajak sebagai variabelnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurfalah (2019) tentang “ Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak (Srudi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Se-Bandung Raya Periode 2014-2018). Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dampaknya terhadap penerimaan pajak pada Kantro Pelayanan Pajak Pratama Se-Bandung Raya Periode 2014-2018. Populasi dalam penelitian ini adalah 9 KPP, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 5 KPP yang ditentukan berdasarkan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang didapat dari laporan penyampaian SPT dan laporan penerimaan pajak. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan bantuan aplikasi WarpPLS

5.0. Dari hasil pengujian diketahui penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak, dan penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah menggunakan variabel e-filling, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak yang dilakukan dengan pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel sistem elektronik (online), pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan observasi serta dokumentasi dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Rasmini (2017) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dengan menggunakan sampel 100 responden dengan memakai teknik *accidental sampling*. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada keluasan wajib pajak orang pribadi. Kompetensi pegawai pajak yang baik atau ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur yang berdampak pula terhadap penerimaan pajak itu sendiri. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pelayanan sistem elektronik, kompetensi pegawai pajak dan kepuasan wajib pajak orang pribadi sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel sistem elektronik, pelayanan pajak dan penerimaan pajak. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan

pelayanan pajak sebagai salah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan wajib pajak, apabila kepuasan wajib pajak meningkat tentu akan berdampak pada kepatuhan dalam penyampaian dan pelaporan pajak yang akan mempengaruhi penerimaan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Putriyani (2018) tentang “Analisis Efektivitas E-System dalam Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan efektivitas dan usaha Kantor Pelayanan Pajak dalam menerapkan penggunaan *e-system* perpajakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *e-system* dan usaha Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi dalam menerapkan *e-system* terhadap wajib pajak di KPP Jambi telah efektif hal ini berdasarkan data ada sekitar 11.372 wajib pajak yang terus menerus mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi sejak tahun 2015-2017 terus mengalami peningkatan dengan wajib pajak yang menggunakan dan melaporkan pajaknya melalui *e-system*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini tidak menggunakan pelayanan perpajakan sebagai salah satu variabelnya, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan sistem elektronik, pelayanan perpajakan sebagai variabel independen dan penerimaan pajak sebagai variabel dependen.

Tabel 2.1  
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Artikel	Permasalahan Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian	Perbedaan dengan penelitian saya
1.	Novien Rialdy dan Rury Alfika Septiara (2018)	Analisis Efektifitas Penggunaan <i>E-Filling</i> atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan. Festival Riser Ilmiah Manajemen & Akuntansi. ISSN : 2614-6681 (2018)	Bagaimana penggunaan <i>E-Filling</i> dan efektivitas penggunaan <i>E-Filling</i> atas penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.	Mengetahui penggunaan <i>E-Filling</i> di KPP Pratama Medan Belawan dan untuk mengetahui efektivitas penggunaan <i>E-Filling</i> atas penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.	<i>E-Filling</i> , Penerimaan Pajak	Metode Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah WP OP yang menyampikan SPT dari Kec. Medan Belawan yang menggunakan e-filling masih sangat sedikit sehingga menunjukkan efektivitas	Jurnal ini menggunakan variabel e-SPT dan e-filling sedangkan penelitian saya menganalisis penerapan sistem elektronik perpajakan dalam hal ini e-filling menjadi fokus masalah yang diteliti dan pelayanan

							penggunaan e-filling atas penerimaan pajak pada KPP Medan Belawan belum mencapai jumlah yang diharapkan	perpajakan atas penerimaan pajak sebagai variabelnya.
2.	Novita Astie Nurfalih (2019)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak FPEB:273/UN. A7. DI/PI (2019)	Bagaiman sistem e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dampaknya terhadap penerimaan pajak.	Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dampaknya terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama se-	<i>E-filling</i> , Kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak	Metode Statistik Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak, dan penerapan sistem e-filling memiliki pengaruh terhadap	Jurnal ini menggunakan variabel e-filling, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak yang dilakukan dengan pengujian hipotesis menggunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i>

				Bandung Raya periode 2014-2018.			penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel sistem elektronik (online), pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan observasi serta dokumentasi dengan menggunakan sumber data
--	--	--	--	---------------------------------	--	--	---	---



								primer dan sumber data sekunder.
3.	Ida Bagus Putra Pradnyana dan Gine Das Prena (2019)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling, E-Billing</i> dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Wacana Ekonomi Vol 18, No.1 Maret 2019	1. Bagaimana pengaruh sistem <i>e-filling</i> dan <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan WP OP; 2. Bagaimana pengaruh pengertian pajak pada WP Compliance Private; 3. Bagaimana efek silmutan dari sistem <i>e-filling, e-billing</i> , dan pengertian pajak pada	1. Untuk mengetahui pengaruh <i>sistem e-filling</i> dan <i>e-billing</i> terhadap kepatuhan WP OP; 2. Untuk mengetahui pengaruh pengertian pajak pada WP Compliance Private; 3. Untuk menentukan efek silmutan dari sistem <i>e-</i>	<i>E-Filling, E-Billing</i> , Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Metode Kuantitatif	1. <i>E-Filling</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan WP, dimana <i>e-filling</i> memiliki koefisien t sebesar 5,352 dan signifikan 0,000; 2. <i>E-Billing</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan variabel <i>E-Filling, E-Billing</i> , Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan variabel yang berbeda yakni

			kepatuhan WP OP.	<i>filling, e-billing,</i> dan pengertian pajak pada kepatuhan WP OP.			<p>penggunaan kepatuhan WP, dimana e-billing memiliki koefisien t 6,282 dan signifikan 0,000;</p> <p>3. Pemahaman WP memiliki pengaruh positif dan signifikan pada penggunaan kepatuhan WP, dimana pemahaman WP memiliki koefisien t sebesar 4,375 dan signifikan 0,000;</p> <p>4. e-filling, e-</p>	<p>pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak.</p>
--	--	--	------------------	---	--	--	--	---

							<p>billing dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP, dimana e-filling, e-billing, dan pemahaman pajak secara bersama (simultan) memiliki koefisien F sebesar 263,499 dan signifikan 0,000.</p>	
4.	A.A Ngurah	Efektivitas	Bagaiman	Untuk	<i>E-Filling</i>	Metode	Menunjukkan	Penelitian ini

	Agung Khrisna Dewantara (2018)	Penggunaan <i>E-Filling</i> dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Vol 1, No.1 2018	Efektivitas Penggunaan <i>E-Filling</i> dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas penggunaan <i>E-Filling</i> dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	dan SPT Tahunan	Deskriptif Kualitatif	efektivitas penggunaan e-filling dalam pelaporan SPT Tahunan WP OP yaitu secara sistem, pelaporan pajak lebih efektif dalam hal pelaporan pajak tahunan dan lebih akurasi karena sistem membimbing WP dalam pengisian SPT Tahunan.	hanya menggunakan <i>E-Filling</i> dan SPT Tahunan sebagai variabelnya sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan Sistem elektronik, pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak sebagai variabel.
5.	Putriyanti (2018)	Analisis Efektivitas <i>E-System</i> dalam Penerimaan	1. Bagaimana efektivitas <i>e-system</i> dalam pelayanan	Untuk meneliti hubungan efektivitas dan usaha KPP	<i>E-System</i> dan Penerimaan Pajak	Metode Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas e-	Penelitian ini tidak menggunakan variabel

		Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi Vol.5 No.01 2018	perpajakan di KPP Pratama Kota Jambi; 2. Bagaimana usaha KPP dalam menerapkan e-system terhadap wajib pajak KPP Pratama Kota Jambi.	dalam menerapkan e-system di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Jambi			system dan usaha KPP dalam menerapkan sistem terhadap wajib pajak di KPP Pratama Kota Jambi telah efektif hal ini berdasarkan data ada sekitar 11.372 wajib pajak yang terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun.	pelayanan perpajakan seperti penelitian yang saya lakukan.
6.	Indah Permata Hati (2016)	Dampak Penerapan Surat Pemberitahuan Masa Elektronik (E-SPT) terhadap	Bagaimana dampak penerapan pelaporan e-SPT Masa PPN (PER-	Untuk mengetahui penerapan kebijakan pelaporan e-SPT Masa PPN	E-SPT Masa PPN dan Penerimaan pajak atas PPN	Metode Deskriptif Kualitatif	Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-11/PJ/2013 adalah jumlah pelaporan dalam	Penelitian ini menggunakan e-SPT Masa PPN dan Penerimaan Pajak Pertambahan

		<p>Efektifitas dan Penerimaan Pajak PPN (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).          Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.8 No.1 (2016)</p>	<p>11/PJ/2013) pada KPP Pratma Batu periode 2011-2014, perbandingan tingkat pelaporan e-SPT Masa PPN, tingkat efektivitas sebelum dan sesudah penerapan PER/11/PJ/2013 terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, tingkat kontribusi sebelum dan</p>	<p>(PER-11/PJ/2013) pada KPP Pratma Batu periode 2011-2014, perbandingan tingkat pelaporan e-SPT Masa PPN, tingkat efektivitas sebelum dan sesudah penerapan PER/11/PJ/2013 terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, tingkat kontribusi</p>			<p>menyampaikan e-SPT Masa PPN lebih besar sebelum diterapkannya e-SPT. Tetapi tingkat efektivitas dan kontribusi penerimaan Pajak Pertambahan Nilai lebih besar setelah diterapkannya PER-11/PJ/2013.</p>	<p>Nilai sebagai indikator penerimaan pajak sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan sistem elektronik sebagai indikator penerimaan pajak secara menyeluruh.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--

			sesudah penerapan PER/11/PJ/2013 terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, dan kendala-kendala dalam penerapan e-SPT Masa PPN.	sebelum dan sesudah penerapan PER/11/PJ/2013 terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai, dan kendala-kendala dalam penerapan e-SPT Masa PPN.				
7.	Wulan Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini (2017)	Pengarus Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan	Apakah kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak memberikan pengaruh positif	Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak	Sistem elektronik perpajakan, Kompetensi pegawai pajak dan Kepuasan wajib pajak.	Metode Kuantitatif asosiatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan san kompetensi pegawai pajak	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Asosiatif sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan

		Wajib Pajak.	terhadap kepuasan wajib pajak	memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak			berpengaruh positif pada kepuasan WP OP.	metode Deskriptif Kualitatif.
8.	Aliya Nur Putri Astuti dan Ingrid Panjaitan (2017)	Pengaruh <i>E-Faktur</i> dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderanting pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter, Jakarta Utara. Media Akuntansi	Bagaimana pengaruh <i>E-Faktur</i> dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai Variabel Moderanting	1. Untuk mengetahui pengaruh <i>E-Faktur</i> dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak;  2. Apakah kepatuhan wajib pajak mempengaruhi e-faktur dan pengetahuan pajak terhadap penerimaan	<i>E-Faktur</i> , Pengetahuan Pajak, Penerimaan Pajak dan Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel moderanting	Metode Kuantitatif dengan <i>purposive sampling</i>	Menyimpulkan bahwa <i>e-faktur</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, pengetahuan pajak memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Interaksi moderasi dalam kepatuhan wajib	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengetahuan pajak sebagai salah satu variabel independen dan Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel moderanting, sedangkan penelitian yang



		<p>Perpajakan. Vol.2 No.1 Januari-Juni 2017:1-13</p>		pajak.			<p>pajak sebagai variabel moderating berpengaruh positif dalam pemoderasian <i>e-faktur</i> terhadap penerimaan pajak, serta interaksi moderasi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel moderating berpengaruh negative dalam pemoderasian pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak.</p>	<p>saya lakukan menggunakan metode deskriptif dan kualitatif dan tidak ada variabel moderating.</p>
--	--	--	--	--------	--	--	--	---

### 2.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan. Dari perbandingan yang telah disajikan pada tinjauan di atas maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.2  
Kerangka Pemecahan Masalah

