

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer. Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1986) yaitu :

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)
adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
2. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)
adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*).
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

Dari 5 konstruk tersebut persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB) atau Teori Perilaku Terencana

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Faktor utama dari perilaku individu adalah perilaku yang dipengaruhi oleh niat individu (*behavior intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut (Ajzen, 1991). Fokus utama teori ini sama seperti *reason action theory* yaitu kebiasaan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Kebiasaan dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku individu.

Hubungan TPB dengan penelitian ini yaitu TPB merupakan teori yang berhubungan dengan perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Hal ini berkaitan dengan adanya kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya wajib pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.3 Perpajakan

2.1.3.1 Definisi Perpajakan

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Djajadiningrat dalam Resmi (2017:1) adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak menurut Resmi (2017:2):

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta perlakuannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat *surplus*, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.3.2 Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak menurut Resmi (2017:7) yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya.

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
 - b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
2. Menurut Sifat
 - a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.
3. Menurut Lembaga Pemungutannya
 - a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pada umumnya.
 - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun pajak tingkat II (pajak kabupaten atau kota),

dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam UU No.28 Tahun 2009.

2.1.3.3 Fungsi Pajak

Terdapat 2 jenis fungsi pajak menurut Resmi (2017:3), yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Artinya pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.3.4 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4-5) 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. Sedang 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 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.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.3.5 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2017:10) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparaturnya. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparaturnya (peranan dominan ada pada aparaturnya).

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami UU Perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Jadi berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada wajib pajak sendiri

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.4 Penerapan Sistem *E-Filing*

2.1.4.1 Sistem *E-Filing*

1. Pengertian Sistem *E-Filing*

Menurut situs resmi pajak *e-filing* adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* seperti *online* pajak yang menyediakan lapor pajak *online* secara gratis. Menurut Pandiangan (2007:38) mendefinisikan sistem *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem berbasis internet dan secara cepat. Sedangkan, menurut Fidel (2010: 56) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*.

2. Tujuan Sistem *E-Filing*

Berdasarkan Undang-Undang Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk:

- 1) Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).
- 2) Wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.

- 3) *E-Filing* mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

3. Keuntungan Sistem *E-Filing*

Menurut situs Direktorat Jenderal Pajak terdapat tujuh keuntungan jika menggunakan fasilitas sistem *e-filing* yaitu:

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
- 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

4. Proses melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT melalui *e-filing*

Menurut situs Direktorat Jenderal Pajak berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

- 1) Mengajukan permohonan *Elektronik Filing Identification Number* (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas wajib pajak bagi pengguna *e-filing*. Pengajuan permohonan e-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN. Setelah mendaftar diri, wajib pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filing* melalui

e-mail yang telah didaftarkan oleh wajib pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses *e-filing*.

3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

- a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
- b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui *e-mail* atau SMS.
- c. Mengirim SPT secara *online* dengan mengisikan kode verifikasi.
- d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada wajib pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

5. Kegunaan Sistem *E-Filing*

Sistem *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

- 1) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi 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.
- 2) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

2.1.4.2 Penerapan Sistem *E-Filing*

1. Pengertian Sistem *E-Filing*

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

2. Keuntungan Penerapan Sistem *E-Filing*

Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account representative.

Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. Karena hanya dengan

menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Sehingga penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.5.1 Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Sedangkan menurut Muliari (2011) dalam Tambun dan Witriyanto (2016) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak (Tambun dan Witriyanto, 2016).

2.1.5.2 Cara Membangun Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Megawangi dan Setiawan (2017) ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi.

Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.

Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan wajib pajak melangkah ke kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinu. DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak.

3. Meningkatkan Citra *Good Governance*.

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5. *Law enforcement*.

Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan *deterrent effect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak. Walaupun DJP berwenang melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun

pemeriksaan harus dapat dipertanggung jawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat wajib pajak.

6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak.

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Dirjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap *resistance* dan enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi. Masyarakat berpendapat hanya sedikit sekali yang akan kembali kepada wajib pajak atau disumbangkan dalam pembangunan bangsa. Jadi lebih baik tidak perlu membayar pajak saja.

7. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

Merealisasikan program sensus perpajakan nasional yang dapat menjangkau potensi pajak yang belum tergali. Dengan program sensus ini diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi Wajib Pajak dan membayar Pajak.

Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Biasanya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.6.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam kamus besar bahasa Indonesia yang dikutip oleh Waraouw *et.al* (2015) diambil dari kata “patuh” yang memiliki arti suka menurut, taat pada perintah atau aturan, sedangkan pengertian kepatuhan dalam perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Tambun dan Witriyanto (2016) kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Sedangkan menurut Tiraada (2013) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

2.1.6.2 Macam-Macam Kepatuhan

Menurut Rahman (2010:32) dalam Handayani dan Tambun (2016) Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.6.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Fidel (2010: 53), wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan, meliputi:

- a. Penyampaian SPT tepat waktu dalam tiga tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tiga tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut.
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam butir (b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang sebelum melewati batas akhir pelunasan.
 3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut – turut dengan ketentuan:
 - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT.
 - b. Pendapat Akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang sedang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
 4. Tidak pernah melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

2.1.6.4 Cara Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam beberapa tahun terakhir, DJP banyak melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuannya untuk memudahkan wajib pajak dalam menuntaskan kewajibannya sekaligus menyempurnakan sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Berikut ini tujuh langkah tersebut:

1. Penyediaan aplikasi pajak *online*. Masyarakat kini bisa menggunakan fasilitas *e-Billing* dan *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak.
2. Pengadaan program sosialisasi dan penyuluhan. Pemerintah kini gencar memberikan sosialisasi pajak melalui berbagai sarana. Selain membuat iklan layanan masyarakat, pemerintah juga memberikan penyuluhan di berbagai lingkungan masyarakat. Penyuluhan pajak juga dimasukkan ke dalam kurikulum sekolah.
3. Pelaksanaan amnesti pajak. Pemerintah meluncurkan program amnesti pajak pada tahun 2017 lalu. Kebijakan ini dibuat untuk meluaskan basis wajib pajak sehingga dapat menambah jumlah pendapatan negara.
4. Peningkatan kualitas teknologi dan SDM. Ada lima hal yang akan dilakukan DJP untuk meningkatkan kualitas SDM. Pertama, implementasi standar formasi dan komposisi pegawai. Kedua, implementasi rencana strategis. Ketiga, meningkatkan kepatuhan pegawai, keempat mengembangkan kompetensi pegawai. Kelima, menata desain kelembagaan.
5. Meningkatkan mutu pendataan potensi pajak. Pemerintah dan DJP bekerja sama untuk menciptakan sistem pendataan yang lebih baik. Peta potensi pajak yang lebih rinci juga dibuat untuk membantu pemerintah mendaftarkan potensi pajak di dalam dan luar negeri.
6. Ketegasan dalam penegakan hukum perpajakan. DJP meningkatkan ketegasan dalam penegakan hukum pajak. Tujuannya agar wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
7. Peningkatan mutu pemeriksaan dan penagihan. Mutu pemeriksaan yang baik akan mengurangi risiko kesalahan penghitungan, membantu menemukan potensi pelanggaran, serta memaksimalkan penerimaan pajak. Terkait poin sebelumnya, DJP juga meningkatkan ketegasan dalam hal penagihan pajak bagi semua wajib pajak.

Dalam penelitian ini memilih kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, karena pajak memiliki 2 fungsi yaitu sebagai sumber keuangan negara dan untuk mengatur perekonomian negara. Kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi tingkat penerimaan Negara. Penerimaan pajak negara akan meningkat jika tingkat

kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak dapat tercapai.

2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

2.1.7.1 Definisi Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif” (Basalamah, 2004:196). Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan sosialisasi berarti suatu upaya DJP memberikan informasi dan pembinaan kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu ada korelasinya dengan bidang perpajakan. Menurut Handayani dan Tambun (2016) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

2.1.7.2 Media Sosialisasi Perpajakan

Beberapa media sosialisasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk memperoleh informasi tentang pajak adalah sebagai berikut:

1. Internet

Wajib pajak dapat mengakses informasi tentang perpajakan dari internet. Pihak DJP juga menyediakan *website* yang dapat dibuka di mana saja dan kapan saja yaitu <http://pajak.go.id>. *Website* tersebut berisi berbagai macam berita terbaru terkait perpajakan, baik perubahan peraturan perpajakan ataupun kegiatan-kegiatan *up to date* yang dilaksanakan oleh DJP. Selain itu, dalam *website* tersebut terdapat artikel *online* terkait pajak yang dapat dibaca secara gratis. Isi artikel tersebut terkait dengan motivasi membayar pajak dan manfaat yang dirasakan seseorang ketika membayar pajak. Selain dari *website*, DJP juga membuat akun twitter resmi dengan *username* @PajakRI. Akun twitter tersebut berisi tentang berita terbaru seputar perpajakan dan

menyajikan foto kegiatan yang sedang berlangsung di seluruh wilayah di Indonesia. Dengan adanya akun *website* dan twitter, diharapkan komunikasi antara masyarakat dan Direktorat Jenderal Pajak mampu terjalin dengan baik.

2. Brosur

Wajib pajak biasanya mendapatkan brosur pada saat datang ke kantor pajak. Brosur tersebut biasanya berisi tentang dorongan untuk membayar pajak tepat waktu, manfaat yang diterima ketika membayar pajak, dan tata cara pembayaran pajak. Brosur tersebut tersedia gratis di tempat pelayanan wajib pajak di kantor pajak.

3. Spanduk

Spanduk bertema pajak biasanya dipasang di jalan – jalan sehingga mudah bagi wajib pajak untuk membacanya. Pada spanduk tersebut, biasanya bertuliskan untuk membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

2.1.7.3 Strategi Sosialisasi Perpajakan

Strategi sosialisasi perpajakan (Winerungan, 2013):

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian *lobbying* adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu

Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan wajib pajak mampu memahami pengetahuan perpajakan yang harus dilakukan dalam hal perpajakan sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah menggunakan *e-filing* dan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan digunakan sebagai bahan rujukan dan bahan pertimbangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Berikut ini merupakan penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai pemoderasi:

1. Tiraada (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Kesadaran wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel sanksi pajak dan sikap fiskus tidak digunakan pada penelitian ini. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan kedua terletak pada objek penelitian yang dilakukan, pada penelitian terdahulu objek penelitiannya pada Kabupaten Minahasa Selatan, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan objek yang diteliti terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

2. Susilawati dan Budiarta (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Dari hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Kesadaran wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik tidak digunakan pada penelitian ini. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan selanjutnya terletak pada objek penelitian yang dilakukan, pada penelitian terdahulu objek penelitiannya pada SAMSAT Kota Singaraja, sedangkan pada penelitian ini objek yang diteliti terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

3. Winerungan (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung". Hasil analisis yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung yaitu variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak digunakan pada penelitian ini. Variabel sosialisasi perpajakan pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel moderasi. Perbedaan yang dilakukan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang terletak pada variabel sosialisasi perpajakan pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel independen (bebas), sedangkan dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel moderasi. Perbedaannya kedua terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan pada penelitian ini wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan selanjutnya adalah objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian yang dilakukan terletak pada KPP Manado dan KPP Bitung, sedangkan pada penelitian ini objek penelitian yang dilakukan terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

4. Zuhdi, Topowijono dan Azizah (2015) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari)". Hasil dari uji simultan menunjukkan bahwa penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada uji parsial diperoleh hasil penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-SPT pada penelitian terdahulu yang digunakan sebagai variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan, hanya

bahasanya diganti dengan penerapan sistem *e-filing*. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel pengetahuan perpajakan tidak digunakan pada penelitian ini. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian pada KPP Pratama Singosari, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

5. Warouw, Sondakh, Walandouw (2015) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Manado dan Bitung. Secara parsial sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan sedangkan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan.

Kepatuhan wajib pajak badan pada penelitian terdahulu yang digunakan sebagai variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang dilakukan. Variabel sosialisasi perpajakan pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel moderasi. Variabel sanksi perpajakan tidak digunakan dalam penelitian ini. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada variabel sosialisasi perpajakan yang digunakan sebagai variabel independen (bebas), sedangkan pada penelitian ini sosialisasi perpajakan digunakan sebagai variabel moderasi. Perbedaan selanjutnya terletak pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian pada KPP Manado dan KPP Bitung, sedangkan pada penelitian yang dilakukan sekarang pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

6. Handayani dan Tambun (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel *Moderating*". Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya *pure moderating* dan memperlemah penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bahwa bukan variabel *moderating* dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penerapan sistem *e-filing* pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sosialisasi pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel moderasi sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel pengetahuan perpajakan tidak digunakan pada penelitian ini. Perbedaan yang dilakukan penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan adalah pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah karyawan dan pemilik usaha, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan selanjutnya pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian yang dilakukan terletak pada Perkantoran Sunrise Garden (PT. Fonusa Agung Mulia), sedangkan pada penelitian ini objek penelitian yang dilakukan terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

7. Tambun dan Witriyanto (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan *E-System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Kepada Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara)". Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, preferensi resiko tidak berpengaruh signifikan atas kesadaran wajib pajak dan penerapan *e-system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dan penerapan *e-system* pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan pada variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan sekarang adalah pada variabel moderasi, pada penelitian terdahulu prevensi resiko sebagai variabel moderasi, sedangkan pada penelitian ini yang menjadi variabel moderasi adalah sosialisasi perpajakan. Perbedaan selanjutnya adalah terletak pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian pada Masyarakat Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara, sedangkan pada penelitian ini pada Kelurahan Blimbing Kota Malang

8. Megawangi dan Setiawan (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan. Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan.

Kesadaran wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sosialisasi perpajakan pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel moderasi sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Variabel kualitas pelayanan tidak digunakan

pada penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada objek penelitian, pada penelitian terdahulu objek penelitian pada KPP Gianyar, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

9. Putri, Harimurti dan Suharno (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)". Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP, dan penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP.

Penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak pada penelitian terdahulu digunakan sebagai variabel independen (bebas) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kepatuhan wajib pajak pada penelitian terdahulu yang digunakan sebagai variabel dependen (terikat) sama dengan penelitian yang sedang dilakukan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada wajib pajak yang diteliti, pada penelitian terdahulu wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak UMKM. Perbedaan kedua terletak pada objek penelitian yang dilakukan, pada penelitian terdahulu objek penelitiannya pada KPP Surakarta, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan objek yang diteliti terletak pada Kelurahan Blimbing Kota Malang.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggabungkan jurnal yang satu dengan jurnal lainnya karena terdapat hasil yang belum konsisten. Penggunaan variabel independen dalam penelitian ini menggabungkan dari beberapa jurnal sehingga dalam penelitian ini menggunakan variabel penerapan sistem *e-filing* dan kesadaran wajib pajak. Dan variabel dependen dalam penelitian ini menggunakan kepatuhan

wajib pajak. Serta variabel moderasi dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan. Objek penelitian ini yaitu Kelurahan Blimbing Kota Malang. Berikut adalah ringkasan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis/Model	Kesimpulan Hasil
Tryana A.M. Tiraada (2013)	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan	Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan	X1: Kesadaran Perpajakan X2: Sanksi Pajak X3: Sikap Fiskus Y: Kepatuhan WPOP	WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan	✓ Regresi Berganda	✓ Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ✓ Sikap fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Pengetahuan Pajak X3: Sanksi Perpajakan X4: Akuntabilitas Pelayanan Publik Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Singaraja	✓ Regresi Linear Berganda	✓ Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis/Model	Kesimpulan Hasil
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP pada KPP Manado dan KPP Bitung	X1: Sosialisasi Perpajakan X2: Pelayanan Fiskus X3: Sanksi Perpajakan Y: Kepatuhan WPOP	WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	✓ Regresi Linear Berganda ✓ Uji Hipotesis	✓ Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Firdaus Aprian Zuhdi, Topowijono dan Devi Farah Azizah (2015)	Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari)	Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	X1: Penerapan E-SPT X2: Pengetahuan Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Singosari	✓ Uji Simultan ✓ Uji Parsial	✓ Uji simultan, penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ✓ Uji parsial, penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis/Model	Kesimpulan Hasil
Jounica Zsezsa Sabhatini Warouw, Jullie J. Sondakh, Stanley K. Walandouw (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)	Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Badan.	X1: Sosialisasi Perpajakan X2: Sanksi Perpajakan Y: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan	Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung	✓ Uji Simultan ✓ Regresi Linear Berganda	✓ Uji simultan, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Badan ✓ Uji parsial, sanksi perpajakan berpengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Badan. Sedangkan, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP Badan
Kartika Ratna Handayani dan Sihar Tambun (2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Sebagai Variabel <i>Moderating</i>	Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel <i>moderating</i>	X1: Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> X2: Pengetahuan Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak Z: Sosialisasi	Pemilik usaha dan karyawan (PT. Fonusa Agung Mulia)	✓ Persamaan Regresi	✓ Penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. ✓ Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. ✓ Penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. ✓ Interaksi moderasi sosialisasi perpajakan hasilnya pure moderating dan memperlemah penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. ✓ Interaksi moderasi sosialisasi perpajakan bukan variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis/Model	Kesimpulan Hasil
Sihar Tambun dan Eko Witriyanto (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-System terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Kepada Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara)	Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, penerapan <i>e-system</i> dan preferensi resiko terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak serta moderasi preferensi resiko	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Penerapan E-System Y: Kepatuhan Wajib Pajak Z: Preferensi Resiko	Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara	✓ Uji Validitas ✓ Uji Reliabilitas ✓ Uji Hipotesis	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. ✓ Penerapan e-system berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. ✓ Preferensi resiko tidak berpengaruh signifikan atas kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
Cokorda Agung Meggy Megawangi dan Putu Ery Setiawan (2017)	Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP Badan dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel pemoderasi	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Kualitas Pelayanan Y: Kepatuhan WP Badan Z: Sosialisasi Perpajakan	Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar	✓ <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. ✓ Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. ✓ Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan. ✓ Sosialisasi perpajakan juga mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan.

Lanjutan Tabel 2.1

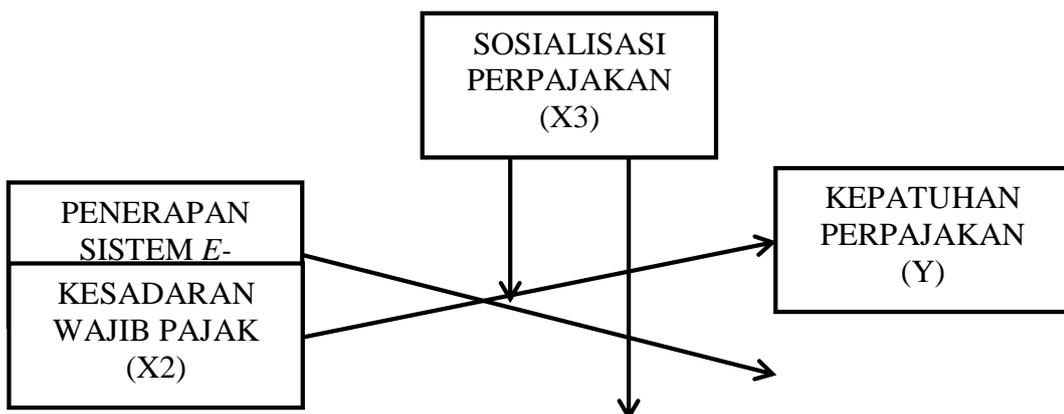
Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Sampel	Metode Analisis/ Model	Kesimpulan Hasil
Berliana Ridhani Putri, Fadjar Harimurti dan Suharno (2017)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)	Untuk mengetahui pengaruh penerapan <i>e-filing</i> dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak Pemkot Surakarta di KPP Pratama	X1: Penerapan <i>E-Filing</i> X2: Kesadaran Wajib Pajak Y: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP	Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surakarta	✓ Uji Asumsi Klasik ✓ Regresi berganda ✓ Uji T dan F ✓ R ²	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP. ✓ Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP. ✓ Penerapan e-filing dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP.

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 dijadikan dasar oleh peneliti untuk membentuk hipotesis dan instrumen penelitian yang akan digunakan.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Penerapan Sistem *E-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. Hubungan tersebut dapat digambarkan seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Model Konseptual Penelitian



2.4 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Suatu sistem informasi dikatakan efektif jika sistem tersebut dirancang dan pengaplikasiannya tepat sesuai tujuan pembuatan. Pembuatan sistem *e-filing* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pengguna dalam pengaplikasiannya. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model*(TAM), Davis (1986), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu

sistem dapat diterima atau tidak. Kemudahan dalam penginterpretasian sistem *e-filing* ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka pengguna sistem ini akan tercapai. Jika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha baik dari segi waktu maupun tenaga, maka pengguna sistem akan berpotensi menggunakan sistem *e-filing* tersebut secara terus menerus sehingga tingkat penggunaan wajib pajak terus meningkat. Jika wajib pajak merasakan kemudahan dalam penerapan sistem *e-filing* diduga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi *et.al* (2015), Tambun dan Witriyanto (2016), Putri *et.al* (2017), dan Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun peneliti mengacu pada teori TAM, bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan menjadi penentu sebuah sistem diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing*. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

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

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), yaitu Faktor utama dari perilaku individu adalah perilaku yang dipengaruhi oleh niat individu (*behavior intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut (Ajzen, 1991). Fokus utama teori ini sama seperti *reason action theory* yaitu kebiasaan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Kebiasaan dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak karena pada kenyataannya tidak banyak orang yang secara sadar akan kewajiban perpajakannya dan mengerti hakikat dari pajak itu sendiri melainkan hampir sebagian besar orang melaksanakan kewajiban perpajakannya hanya memenuhi ketentuan yang sudah ada. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya kurangnya kesadaran (*lack of awareness*) sangat berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan. Sebagai warga negara yang baik, kewajibannya adalah memenuhi semua kewajiban perpajakan dengan sebaik-baiknya. Diduga dengan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Megawangi dan Setiawan (2017), Tiraada (2013), Susilawati dan Budiarta (2013), Tambun dan Witriyanto (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti mengacu pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Faktor utama dari perilaku individu adalah perilaku yang dipengaruhi oleh niat individu (*behavior intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut (Ajzen, 1991). Fokus utama teori ini yaitu kebiasaan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Kebiasaan dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi individu dalam hal kesadaran akan meningkatkan kesadaran wajib

pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Sehingga, berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sosialisasi Perpajakan Memperkuat Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Handayani dan Tambun, 2016). Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yaitu perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya wajib pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan *pure moderating* dan memperlemah penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Winerungan (2013) dan Waraouw *et.al* (2015) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Namun jika melihat *Theory of Planned Behavior*, dimana dengan adanya niat dan motivasi dari individu dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya wajib pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi

perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3: Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Sosialisasi Perpajakan Memperkuat Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisasi perpajakan sangat penting diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak mengadakan sosialisasi perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan ini, maka wajib pajak akan mendapatkan pengertian, informasi, dan pembinaan sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yaitu perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri khususnya wajib pajak untuk dapat menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Megawangi dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) dan Waraouw *et.al* (2015) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari perbedaan hasil penelitian tersebut peneliti mengembalikan kepada *Theory of Planned Behavior*, dimana perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu dan teori ini berkaitan dengan motivasi yang mempengaruhi perilaku individu. Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menumbuhkan niat dan motivasi dari individu dalam merubah perilaku individu sendiri untuk menerima informasi tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku baik yang diterima melalui sosialisasi perpajakan secara langsung maupun tidak langsung. Ketika wajib pajak telah mendapatkan sosialisasi perpajakan maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis keempat dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H4: Sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.