

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### *2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology acceptance model (TAM)* pertama kali dikembangkan oleh (Davis, 1989) ialah model yang dipakai agar bisa memperjelas maupun memperkirakan pengadopsian sistem informasi. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. TAM ialah teori yang diterapkan guna mengenali apakah sistem teknologi yang dirancang mampu bekerja dan mempengaruhi pemakaiannya ketika digunakan pada kegiatan sehari-hari (Susmita & Supadmi, 2016).

Tujuan TAM yaitu memperjelas aspek perilaku eksternal pemakai teknologi informasi atas penerimaan informasi atau teknologi baru yang dikenalkan tersebut. TAM yang digunakan pada penelitian ini adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam teknologi (*ease of use*). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*) sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*).

##### *2.1.2 Teori Atribusi*

Teori atribusi merupakan teori yang menguraikan karakter seseorang. Teori atribusi ialah teori yang mendeskripsikan sebab dari berbagai watak seseorang. Jika perilaku diakibatkan oleh pihak internal, maka perilaku tersebut berasal dari diri sendiri sedangkan perilaku eksternal ditimbulkan oleh pengaruh yang berasal dari luar yaitu seseorang yang

secara langsung atau terpaksa bertingkah laku yang disebabkan oleh suatu situasi. Kaitannya penelitian ini dengan teori atribusi yaitu perilaku seseorang dalam menentukan patuh tidaknya dalam menjalankan kewajiban pajaknya yang dipengaruhi oleh faktor eksternal ataupun internal. Aspek internal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menaati kewajiban membayarkan pajak salah satunya ialah kesadaran dalam diri mereka mengenai seberapa penting membayar pajak. Pengaruh eksternal yang menjadi faktor seseorang dalam menaati kewajiban membayar pajak ialah kemudahan selama membayarkan pajak.

### 2.1.3 Pengertian E-filing

E-filing merupakan sistem atau proses pengajuan SPT secara digital atau daring maupun real time dengan koneksi internet via laman web Direktorat Jenderal Pajak, serta dapat digunakan oleh wajib pajak. Dengan menjalankan sistem e filing diharapkan bisa mempermudah serta mempersingkat waktu bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT, sebab tidak harus datang ke KPP. Seiring dengan keringanan prosedur administrasi diharapkan dapat menurunkan tingkat penghindaran pajak. Keuntungan e-filing dapat dinikmati oleh KPP, yakni dengan semakin cepatnya penerimaan laporan SPT serta memudahkan dalam urusan administrasi, penggolongan, pendistribusian, maupun pengarsipan pelaporan SPT.

### 2.1.4 Pengertian E-Billing

E-billing ialah tata cara pembayaran pajak digital dengan memanfaatkan kode billing. Billing system yaitu sistem yang mengeluarkan kode billing guna membayar ataupun menyetorkan pemasukan negara secara digital. E-billing memandu para penggunanya untuk melakukan pengisian Surat Setoran Pajak (SSP) digital berdasarkan transaksi yang hendak diselesaikan. Sistem akan menerbitkan kode billing untuk melakukan pelunasan atau pemasukan pendapatan ke negara secara elektronik. Melalui sistem ini, wajib pajak tidak perlu menyiapkan surat

setoran pajak pada saat melakukan pelunasan SPT masa setiap bulannya untuk periode tahun pajak.

#### 2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan terkait dengan informasi dasar yang diperoleh wajib pajak pada saat melakukan tindakan, mengambil keputusan serta menentukan strategi yang berkaitan dengan hak serta kewajiban pajak. Pengetahuan perpajakan sangat mempengaruhi tingkat pelaporan perpajakan karena semakin buruk pengetahuan perpajakan maka tingkat pelaporan pajak juga semakin rendah. Oleh sebab itulah, sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan karena dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan terhadap pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman tentang peraturan umum di sektor perpajakan, mulai pemberlakuan jenis pajak di Indonesia, objek dan subjek pajak, tarif, cara menghitung pajak yang terutang, pencatatan pajak terutang hingga cara mengisi laporan pajak (Setiyani et al., 2018). Berlakunya sistem pemungutan self assessment di Indonesia memberikan wewenang bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya secara benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang memadai tentang perpajakan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan akan secara sadar dan patuh dalam membayar pajaknya sebab telah mengetahui bagaimana alur perpajakan itu dijalankan dan manfaat apa yang akan diperoleh. Dari beberapa penjelasan tersebut dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai perpajakan baik dari segi peraturan maupun manfaat pajak.

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	PENULIS	VARIABEL	HASIL PENELITIAN
1	Pengaruh penggunaan dan kemudahan fasilitas e-filing terhadap tingkat kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT secara online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu	Nesya, Sheyla Ken (2016)	Variabel Independen: Penggunaan e-filing (X1) dan kemudahan e-filing (X2)  Variabel Dependen: Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa penggunaan fasilitas e-filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 32 30%. Selanjutnya untuk kemudahan penggunaan fasilitas e-filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 29 20%.
2	Pengaruh Aplikasi E – Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pegawai Honda Astra Motor Cabang Bandung	Sundari, Diawati, Khairunnisa (2024)	Variabel Idependen: • Pengaruh sistem e-filing (X1)  Variabel Dependen: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan wajib pajak (Y)	Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara aplikasi e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak pada Honda Astra Motor Cabang Bandung

3	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau dari Kemudahan Penerapan Sistem E-filing dan Pengetahuan Perpajakan	(Wijaya & Sari, 2020)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan penerapan sistem e-filing (X1)</li> <li>• Pengetahuan Perpajakan (X2)</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
4	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Kemudahan Teknologi Informasi E-SPT Terhadap Pelaporan E-SPT PPh Pasal 21 Menurut Persepsi Konsultan Pajak (Studi Pada Konsultan Pajak Di Bandung)	(Siagian, 2016)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh sosialisasi perpajakan (X1)</li> <li>• Kemudahan teknologi informasi E-SPT (X2)</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Pelaporan E-SPT PPh Pasal 21 (Y)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini bahwa sosialisasi memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh walaupun sedikit terhadap pelaporan SPT PPh Pasal 21 dan kemudahan teknologi informasi E-SPT memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh sedikit terhadap pelaporan E-SPT PPh pasal 21 menurut persepsi konsultan pajak.</p>

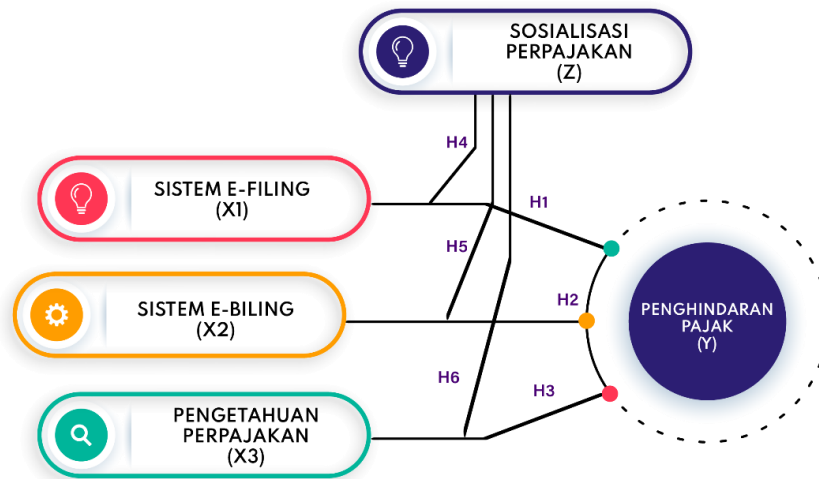
5	<p>Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Efisiensi Pelaporan SPT Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Caltesys Indonesia)</p>	<p>Safura, E. K. ., &amp; Hunein, H. . (2022)</p>	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan sistem e-filing (X1)</li> <li>• Pengetahuan perpajakan (X2)</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Efisiensi pelaporan SPT orang pribadi. (Y)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini bahwa secara simultan seluruh variabel independen yaitu penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelaporan orang pribadi. pembayar pajak. Secara parsial penerapan sistem e-filing (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi pelaporan SPT, hal ini terjadi karena wajib pajak belum memahami penggunaan e-filing dalam melaporkan SPTnya,</p>
---	--	---	---	--

6	<p>Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Serta E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Mahasiswa Universitas Mercu Buana Menteng &amp; Meruya)</p>	Hardila, (2019)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan sistem e-filing (X1)</li> <li>• Pengetahuan perpajakan (X2)</li> <li>• Sosialisasi perpajakan (X3)</li> </ul> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan Pelaporan SPT orang pribadi. (Y)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (Uji t) variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi, Sosialisasi Pajak tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi, E-Filling memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, E-Filling, Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi.</p>
---	---	-----------------	--	---

7	Pengaruh Penerapan E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. (2021)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan sistem e-filing (X1)</li> <li>• Penerapan sistem e-Biling (X2)</li> </ul> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Pelaporan Pajak WP Orang Pribadi. (Y)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti bahwa semakin banyak wajib pajak menggunakan fasilitas e-filing menandakan tingkat kepatuhan semakin baik, penerapan e-Billing tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti bahwa penggunaan e-billing tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penerapan e-Filing dan e-Billing berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
---	--	--	--	--



## 2.3 Model Konseptual Penelitian



Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden seputar variabel yang dimaksud. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Sistem e-filing (X1), Sistem e-billing (X2), dan Pengetahuan Perpajakan (X3). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Pelaporan Pajak (Y). Variabel moderating adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderating dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan (Z).

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Pelaporan Pajak

E-filing merupakan metode atau proses menyampaikan SPT secara daring maupun real time dengan menggunakan jaringan internet. Sistem e-filing merupakan salah satu usaha dari Dirjen Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memudahkan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan. Bagi aparat pajak, sistem e-filing mempermudah mereka mengelola database, sebab pengarsipan file wajib pajak dilakukan secara digital. Dengan demikian, semakin efektif penerapan system e-filing maka

akan semakin tinggi tingkat pelaporan wajib pajak dan sebaliknya. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H<sub>1</sub> : Penerapan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap pelaporan pajak orang pribadi.**

#### 2.4.2 Pengaruh Penerapan Sistem E-biling terhadap Pelaporan Pajak

Sesuai Direktorat Jendral Pajak (DJP), e-billing yaitu prosedur pembayaran melalui kode billing. Sistem billing merupakan sistem pembayaran elektronik yang mempergunakan kode billing yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak selama melaksanakan proses pembayaran, karena lebih cepat serta akurat. Dengan menggunakan e-billing memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak maka hal ini mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya karena efektif dan efisien. Hasil kajian sebelumnya mendapatkan hasil bila sistem e-billing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Wulandari, 2020). Hasil serupa juga diperoleh dalam penelitian Martini et al., (2019) dan penelitian Pradnyana & Prena (2019). Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H<sub>2</sub> : Penerapan sistem e-billing berpengaruh signifikan terhadap pelaporan pajak orang pribadi.**

#### 2.4.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Pelaporan Pajak

Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan. Dengan pengetahuan perpajakan, wajib pajak diharapkan agar lebih meningkatkan pelaporan perpajakannya karena memahami manfaat dan konsekuensi perpajakan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Murti et al., 2014). Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hanindyari (2018) dan Haryaningsih (2018). Semakin baik pengetahuan

perpajakan maka semakin tinggi tingkat pelaporan pajak. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H<sub>3</sub> : Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaporan pajak orang pribadi.**

#### 2.4.4 Sosialisasi Perpajakan Dapat Memoderasi Pengaruh System E-Filing Terhadap Pelaporan 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. Penelitian yang dilakukan Megawangi dan Setiawan (2017) menemukan bahwa Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H<sub>4</sub>: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh system e-filing terhadap pelaporan pajak**

#### 2.4.5 Sosialisasi Perpajakan Dapat Memoderasi Pengaruh System E-Biling Terhadap Pelaporan Pajak

Sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan agar wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Kurangnya sosialisasi akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang sanksi perpajakan yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan Dharma (2014) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H5: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh system e-billing terhadap pelaporan pajak**

2.4.6 Sosialisasi Perpajakan Dapat Memoderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Pelaporan Pajak

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara. Jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Hal ini didukung dengan penelitian Widyowati (2013:8). Penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2015:53) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan pengetahuan para Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak sehingga menyebabkan wajib pajak tersebut patuh. Proses sosialisasi perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah Wajib Pajak, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak (Prabowo, 2015:1065). Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H6: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap pelaporan pajak**