

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan 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. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989). Teori ini dikembangkan dari Theory of Reasoned Action atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Davis (1989) dalam Risal (2013) menyatakan TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Persepsi kemanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa e-filing akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya, maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika Wajib Pajak menganggap e-filing tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan e-filing. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan e-filing oleh pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. 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. Begitu juga sebaliknya, jika Wajib Pajak tidak

merasakan kemudahan pada e-filing, maka Wajib Pajak akan menjadi tidak memiliki keinginan dalam menggunakannya. Persepsi yang seperti ini akan mengurangi minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan e-filing akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan e-filing maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi malas menggunakan e-filing lagi.

### 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 pemahaman wajib pajak terhadap surat pemberitahuan (SPT) dan pemahaman terhadap internet. Dengan adanya niat dan motivasi dari individu, hal ini dapat merubah perilaku individu itu sendiri. Ketika wajib pajak memahami bentuk, jenis, fungsi dan cara mengisi SPT serta memahami cara memanfaatkan internet maka hal ini dapat membantu dalam merubah perilaku wajib pajak serta dapat menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

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

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Teori kepatuhan mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Teori kepatuhan sejalan dengan kepatuhan wajib pajak dimana dengan adanya peraturan perundang-undangan perpajakan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Kesadaran untuk mematuhi peraturan merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan salah satu dengan meluncurkan produk sistem e-filing.

### 2.1.4 Perpajakan

Undang-undang Tentang Perubahan Ketiga atas undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa “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 dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun daerah.

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
5. Pajak dapat pula membiayai tujuan yang tidak bujeter, yaitu fungsi mengatur.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Menurut Resmi (2013:11) di dalam sistem pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada aparat perpajakan untuk 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 di tangan para aparat perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparat perpajakan (peranan dominan ada pada aparat perpajakan).

2. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada 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 dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

3. *Self Assessment System*

*Sistem Self Assessment*, adalah sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia sesuai dengan UU Perpajakan di Indonesia. Dimana dalam sistem ini WP diberikan wewenang untuk 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 di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- 1) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- 3) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- 4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- 5) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak). Kemudian menurut Soemahamidjaja dalam Suandy (2005) pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum, sedangkan menurut Abdul Rahman (2010) Pajak adalah iuran dari masyarakat kepada Negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib, berupa uang atau barang kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan Negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Rahman (2010, 21-22), yaitu:

- a. Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Biaya tersebut

digunakan untuk menjalankan tugas rutin Negara dan untuk melaksanakan pembangunan.

- b. Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- c. Fungsi Stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh Negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

#### 2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah Orang Pribadi dan Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No.28 Tahun 2007 Tentang KUP, UU No.36 Tahun 2008

Tentang PPh dan UU No.42 Tahun 2009 Tentang PPN dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya). Wajib Pajak tersebut terdiri dari Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment, di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa: “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”. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
3. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

## 2.1.6 Wajib Pajak

### 2.1.6.1 Pengertian

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan adalah Wajib Pajak yaitu Orang pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Budiarto (2016:14), mengemukakan beberapa kewajiban seorang wajib pajak diantaranya :

#### 1. Kewajiban mendaftarkan diri

Perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment, oleh karena itu, wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di wilayah tempat tinggal Wajib Pajak. Tujuan mendaftarkan diri ini adalah untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak berfungsi untuk sarana dalam administrasi perpajakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas perpajakan.

#### 2. Kewajiban pembayaran, pemotongan atau pemungutan, dan pelaporan pajak

Indonesia menggunakan sistem self assesment, Wajib Pajak harus melakukan sendiri perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang.

#### 3. Kewajiban dalam hal pemeriksaan

Direktorat Jendral Pajak (DJP) mempunyai kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Pelaksanaan pemeriksaan dilakukan agar fungsi pengawasan terhadap Wajib Pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

### 2.1.6.2 Jenis Wajib Pajak

Jenis-jenis Wajib Pajak terdiri dari:

#### a. Wajib Pajak Orang Pribadi:

##### 1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Dari Usaha.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Dari Pekerjaan Bebas.
  3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Mempunyai Penghasilan Dari Pekerjaan.
- b. Wajib Pajak Badan :
1. Badan milik Pemerintah (BUMN dan BUMD).
  2. Badan milik Swasta (PT, CV, Koperasi, Lembaga dan Yayasan).
- c. Wajib Pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak :
1. Bendahara Pemerintah Pusat.
  2. Bendahara Pemerintah Daerah.
  3. Bendahara Pemerintah Desa (Bendahara Desa).
  4. Badan Layanan Umum (BLU).
  5. Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).
- d. Berdasarkan tempat terdaftarnya, Wajib Pajak terdiri dari :
1. Wajib Pajak Domisili atau Tunggal.
  2. Wajib Pajak Pusat.
  3. Wajib Pajak Cabang dan Wajib Pajak Orang Pribadi Tertentu.

#### *2.1.6.3 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*

Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan ketika sistem perpajakan suatu Negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Purnomo dalam Sofyan (2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

1. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
3. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak perlu ditingkatkan. Perubahan sistem administrasi perpajakan ke arah yang lebih modern perubahan tata kerja perubahan fisik kantor pajak Sistem administrasi perpajakan saat ini terlihat mulai diarahkan menggunakan media elektronik untuk pelaporan pajak, tahap awal mula terlihat dari penggunaan aplikasi e-filing untuk pelaporan pajak. Dengan diperbanyak petugas-petugas pajak yang memberikan pelayanan mulai dari petugas pajak yang ditunjuk untuk memberikan bimbingan kepada setiap pembayar pajak.

#### 2.1.7 Reformasi Administrasi Perpajakan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang memiliki peran yang sangat signifikan dalam membangun kesejahteraan masyarakat Indonesia, untuk itu reformasi administrasi pajak dalam dunia perpajakan sangat diperlukan agar penyampaian pajak dapat meningkat dan lebih bisa membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola efektif dan efisien mungkin (Setiyaji dan Amir, 2005). Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya good governance. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (e-filing). Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, dinyatakan bahwa penyampaian Surat

Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (Application Service Provider) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus antri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar Negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak, di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan penggunaan e-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (tempo.com).

#### 2.1.8 Sistem e-filing (Electronic filing)

Dengan semakin berkembangnya penggunaan internet di Indonesia, Ditjen Pajak telah melakukan terobosan untuk mempermudah penyampaian SPT melalui aplikasi e-SPT yang dikembangkan sejak 2004. E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. E-SPT sebenarnya bukan aplikasi online, tetapi offline. Dimana Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT nya harus terlebih dahulu menginputkan data-datanya pada aplikasi, kemudian membawa softcopy nya ke KPP untuk diunggah di sistem administrasi DJP Penerapan e-SPT ini sejalan dengan e-Government untuk pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat, dan pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan. Pengembangan dari e-SPT adalah e-filing merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya.

Sistem e-filing juga merupakan penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik menggunakan *e-filing* diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik menggunakan e-filing pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) tanggal 23 Desember 2011 serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Sejak dikembangkan tahun lalu, pelapor SPT melalui e-filing mencapai 1,7 juta orang pada 2014 dan sebanyak 500 ribu pada awal Maret 2015. Dengan fitur kemudahannya, dapat dipastikan pengguna e-filing akan melonjak sampai dengan 31 Maret 2015. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (Application Service Provider) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.” Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

1. Berbentuk badan.

Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.

2. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP).

Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara online yang real time.

3. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.

Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.

4. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Aplikasi e-filing yang disediakan melalui Penyedia Jasa Aplikasi (Application Service Provider-ASP) yang telah ditunjuk oleh Dirketorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

- <http://www.pajakku.com>
- <http://www.laporpajak.com>
- <http://www.spt.co.id>

5. Aplikasi e-filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak baru dapat memfasilitasi pelaporan formulir 1770S dan 1770SS (SPT untuk wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pemberi kerja). e-filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak dapat diakses di *e-filing.pajak.go.id*. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT melalui e-filing ini harus memiliki Electronic Filing Identification Number (e-FIN).

Pada tahun 2015 ini Ditjen Pajak melakukan sebuah inovasi baru dalam penggunaan e-filing, yaitu pengisian SPT melalui gawai (gadget) dengan mengunggah aplikasi android e-filing dari Play Store. Aplikasi tersebut tersedia

untuk pengisian dan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Sangat Sederhana (Formulir 1770 SS dan Formulir 1770 S), Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan yang diperuntukkan untuk Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto maksimal Rp 60 juta setahun. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak 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 bung koperasi ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Penerapan sistem e-filing membuat Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengirimkan data SPT, penerapan sistem ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT nya. Penerapan sistem ini juga menjadi salah satu langkah baik dari Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. e-filing juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan. Ada 9 keuntungan yang bisa kita dapatkan jika menyampaikan SPT dengan e-filing, yaitu

1. Cepat, karena kita langsung bisa mengisi formulir SPT di internet dan mengirimkan saat itu juga. Begitu SPT dikirimkan kita langsung mendapat tanda terima.
2. Aman, karena data SPT dapat disampaikan langsung tanpa perantara dan data dijamin kerahasiaannya oleh DJP.
3. Kapan saja, bisa dilakukan sewaktu-waktu, karena kapanpun waktu yang kita punya bisa digunakan untuk menyampaikan SPT tersebut, bisa pagi, siang, sore, tengah malam, bahkan dini hari pun bisa kita gunakan (24 jam 7 hari dalam seminggu).

4. Murah bahkan gratis karena tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT Kita hanya membayar biaya akses internet saja.
5. Mudah, karena setiap pengisian SPT akan diberikan petunjuk yang jelas.
6. Akurat, karena ada validasi dalam setiap pengisian SPT.
7. Tepat, karena menggunakan sistem komputer.

Program e-SPT sudah di default otomatis melakukan penghitungan, sehingga kita tidak perlu lagi melakukan penghitungan, kecuali untuk hal-hal tertentu misalkan kita mempunyai bukti potong yang dikenakan penghasilan bersifat final lebih dari satu.

8. Go green alias ramah lingkungan, karena mengurangi penggunaan kertas. Bayangkan berapa pohon sebagai bahan baku kertas yang bisa terselamatkan dengan mengurangi penggunaan kertas untuk SPT ini.
9. Dokumen yang harus dilampirkan seperti halnya jika kita melaporkan secara langsung ke KPP (fotokopi Bukti Potong PPh (Formulir 1721 A1/A2), SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29 jika kurang bayar, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri dan fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi, kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

#### *2.1.8.1 Tata Cara Penggunaan e-filing*

Untuk dapat melakukan *e-filing*, melalui tiga tahapan utama. Dua tahapan yang pertama hanya dilakukan sekali saja. Sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut meliputi:

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*. *Electronic Filling Identification Number (e-FIN)* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik (*e-filing*). Gunanya adalah sebagai salah satu SPT (surat pemberitahuan pajak) dapat dienkrpsi sehingga terjamin

kerahasiaannya. Karena hanya sekali digunakan, hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan *e-FIN* tersebut.

Gambar 2.1

### Formulir Elektronik Permohonan *e-Fin*



The screenshot shows the 'Permohonan e-FIN' form. At the top, there are navigation tabs: DEPAN, PERMOHONAN E-FIN, E-FILING, KONTAK, and BANTUAN. Below the title, it says 'Anda berada di: Depan > Permohonan e-FIN'. The main instruction is 'Silakan isi form di bawah ini untuk mendapatkan e-FIN:'. The form contains the following fields: 'NPWP' (text input), 'Tanggal Terdaftar' (date input), a CAPTCHA image displaying '68EH3', and 'Masukkan kode di Atas' (text input). A 'Submit' button is located at the bottom left.

2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.

Gambar 2.2

### Formulir Elektronik Pendaftaran Wajib Pajak *e-filing*



The screenshot shows the 'Pendaftaran e-Filing' form. At the top, there are navigation tabs: DEPAN, PERMOHONAN E-FIN, E-FILING, KONTAK, and BANTUAN. Below the title, it says 'Anda berada di: Depan > Pendaftaran e-Filing'. The main instruction is 'Silakan isi form di bawah ini untuk dapat menggunakan aplikasi e-Filing'. The form contains the following fields: 'NPWP' (text input), 'Nomor e-FIN' (text input), 'Nomor Ponsel' (text input), 'Email' (text input), 'Pertanyaan Keamanan' (text input), 'Jawaban' (text input), 'Password eFiling' (text input), and 'Ulangi Password eFiling' (text input). A CAPTCHA image displaying '2AL7U' is located below the password fields. A 'Submit' button is located at the bottom left.

3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-filing* melalui situs DJP melalui empat langkah procedural saja, yaitu: (a) mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP; (b) meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS; (c) mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi; dan (d)

notifikasi status e-SPT dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email.

Gambar 2.3  
Formulir Elektronik SPT *e-filing*



#### 2.1.9 Pemahaman Internet

Internet adalah salah satu bentuk dari informasi modern dan menjadi suatu media komunikasi yang dimanfaatkan secara luas di seluruh dunia dalam interkoneksi antar jaringan komputer yang terbentuk melalui sarana berupa penyedia akses (provider) internet. Sampai sekarang ini internet dijadikan salah satu media informasi yang efektif dan efisien data melakukan penyebaran dan pengetahuan untuk suatu informasi tanpa terhalang oleh jarak, perbedaan waktu dan juga faktor geografis untuk seseorang yang ingin mengakses informasi.

Menurut pendapat Supriyanto (2008:60), internet merupakan singkatan dari Interconnection Networking. Internet berasal dari bahasa latin “inter” yang berarti antara. Secara kata perkata INTERNET berarti jaringan antara atau penghubung, sehingga kesimpulan dari definisi internet ialah merupakan hubungan antara berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan komunikasi (telepon dan satelit) yang menggunakan protokol standar dalam berkomunikasi yaitu protokol TCP/IP (Transmission Control/Internet Protocol).

Internet juga disebut sebagai sumber informasi. Sumber informasi merupakan suatu sarana penyimpanan informasi. Dalam kehidupan sehari-hari, informasi dapat kita temukan dimana saja, dirumah, tempat ibadah, sekolah,

perpustakaan, internet dan lain sebagainya. Setiap saat dapat tercipta informasi baru yang merupakan masukan dari berbagai sumber seperti hasil penelitian, ide, pengalaman dan lain-lain, selanjutnya temuan-temuan informasi tersebut memerlukan wadah untuk penyimpanan. Media internet menyediakan banyak tempat untuk penyimpanan dan penyebarluasan temuan informasi.

Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia, penggunaan internet tiap tahun mengalami peningkatan yang cukup pesat. Pada tahun 2016 penggunaan internet mencapai 55 juta jiwa, pada tahun 2017 63 jiwa, 2018 82 juta jiwa, dan tahun 2019 mencapai 107 juta jiwa. Pada tahun ini, yaitu tahun 2020 pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 139 juta jiwa (APJII).

Sebagai sumber informasi internet memiliki banyak alat bantu yang disebut dengan aplikasi dalam menyebarkan informasi yang tersimpan dalam data basenya. Adapun alat bantu yang dimaksudkan berupa aplikasi yang disebut dengan Search Engine, Engine, Web Log, News Group, Masege Board, Website, dan lain-lain. Dengan alat-alat bantu tersebut diharapkan pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan, misalnya seperti informasi hiburan, pendidikan, berita, jurnal, informasi bisnis dan lain sebagainya sesuai kebutuhan pengguna informasi.

Internet sangat bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari, informasi yang di sediakan pada internet sangat berguna dan dibutuhkan oleh pengguna. Kegunaan tersebut dapat dilihat dengan adanya internet maka pengguna dapat dengan mudah, cepat, aman untuk menggunakan e-filing. Internet juga menjadi salah satu sumber pengetahuan bagi kehidupan. Wajib Pajak akan lebih mudah untuk mengetahui Peraturan-peraturan dan Perundang-undangan dalam perpajakan, dan tentunya pengetahuan tersebut sangat bermanfaat bagi Wajib Pajak. Dalam penggunaannya, internet memberikan kecepatan untuk mengaksesnya.

Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT kapan saja dan dimana saja. Internet memberikan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi, pengetahuan dan kepentingan lainnya. Contohnya adalah dengan adanya internet akan memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam mengakses e-filing dan menerima verifikasi.

## 2.2 Tabel Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

### Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
1	Yuli Nawangsasi, Inayati Nasrudin, Hilda Purnamawati (2017)	Analisis Pelaporan <i>e-filing</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. (Jurnal Aset (Akuntansi Riset), Vol.9 No.2, 2017, 49-58 ISSN:2541-0342, ISSN:2086-2563 )	<i>e-filing</i> Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa: Tidak terdapat perbedaan yang signifikan jumlah pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebelum dan setelah penerapan SPT online ( <i>E-filing</i> ) terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Kota Bandung Kanwil DJP Jawa Barat I
2	Wulandari Agustiniingsih, Isroah (2016)	Pengaruh Penerapan <i>e-filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama	<i>e-filing</i> , Pemahaman Perpajakan, kesadaran wajib pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,454. (2) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
		Yogyakarta.  (Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016).		terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien determinasi 0,444. (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,621. (4) Penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $59.820 > 3,94$ .
3	Suprayogo, Mhd. Hasymi (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan pemahaman	Sistem e-filing, Kepatuhan wajib pajak, pemahaman internet.	Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemahaman internet merupakan pure moderator dan memiliki pengaruh positif terhadap

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
		<p>Internet sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara (Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan p-ISSN: 2086-7662, Vol. 11 No. 2   Agustus 2018 e-ISSN: 2622-1950)</p>		<p>hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.</p>
4	<p>Kartika Ratna Handayani Sihar tambun (2016)</p>	<p>Pengaruh Penerapan sistem <i>e-filing</i> dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai</p>	<p>Penerapan Sistem e-<i>filing</i>, Pengetahuan perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan.</p>	<p>Penerapan sistem <i>e-filing</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ,penerapan sistem <i>e-filing</i> dan pengetahuan perpajakan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk interaksi moderasi sosialisasi</p>

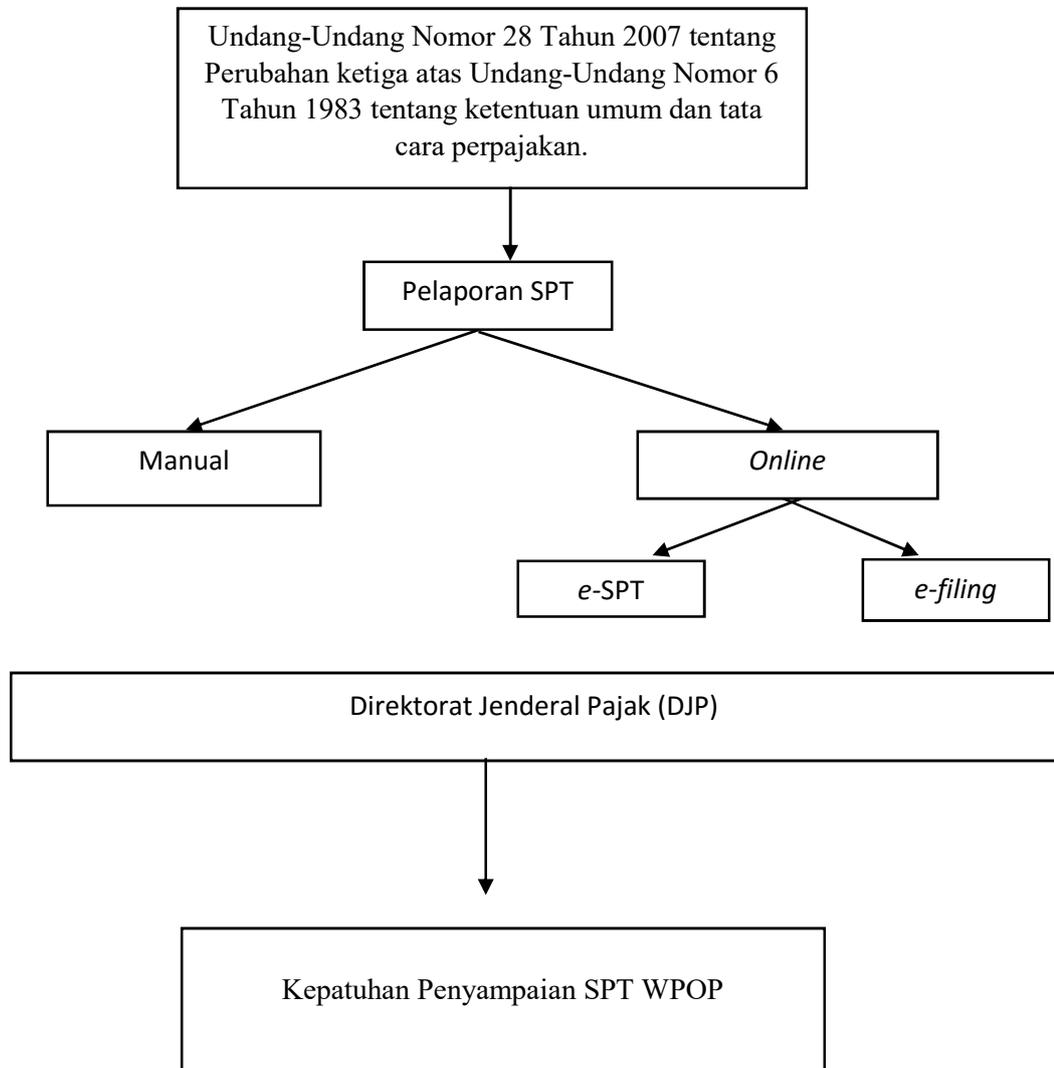
No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
		Variabel moderating.  (Media Akuntansi Perpajakan ISSN 2355-9993 E-ISSN 2527-953X Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016: 59-73)		perpajakan menyimpulkan bahwa hasilnya pure moderating dan memperlemah penerapan sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk interaksi moderasi sosialisasi perpajakan menyimpulkan bukan variabel moderating dan memperlemah pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Kadek Ayu Astiti Asih, Anik Yuesti, I Made Sudiartana (2019)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan <i>e-filing</i> Untuk Pelaporan pajaknya dengan	Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, pemahaman internet, e-filing	membuktikan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib Pajak orang pribadi menggunakan <i>e-filing</i> . Pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
		<p>Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Gianyar)</p> <p>(Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM), ISSN: 2656-5366, Vol. 1, No. 4: April, 2019)</p>		<p>terhadap minat menggunakan <i>e-filing</i> sedangkan pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat menggunakan <i>e-filing</i>.</p>
6	Yuliano Osvaldo Lado, M. Budiantara (2018)	<p>Pengaruh Penerapan Sistem <i>e-filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Sistem <i>e-filing</i>, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Internet</p>	<p>Penerapan Sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan</p>

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
		Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY) (JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta Volume 4 No. 1, Mei 2018)		Sistem <i>e-filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pegawai Negeri Sipil.
7	Adil Fendinata	Pengaruh Penerapan	Penerapan Sistem <i>e-</i>	Penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan

No	Nama Penulis	Judul Artikel	Variabel Penelitian	Hasil/Temuan Penelitian
	(2017)	Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara (Prosiding SENMAKO MBIS ; ISSN 2622 2698 Vol. 1 Nol, 2017)	<i>filing</i> , Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pemahaman Internet	signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman internet merupakan <i>pure moderator</i> dan memiliki pengaruh positif terhadap hubungan antara penerapan sistem <i>e-filing</i> dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

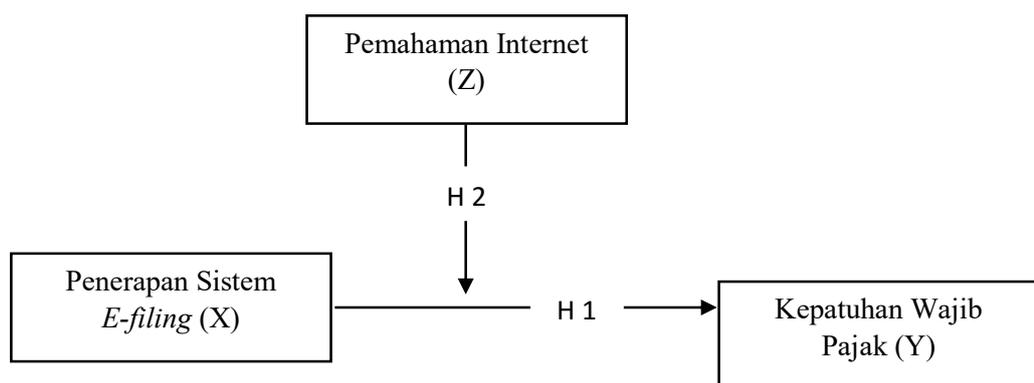
### 2.3 Model Konseptual Penelitian



Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Bahwa Wajib Pajak diwajibkan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam periode tertentu. Pelaporan SPT dapat dilakukan dengan dua cara yaitu manual dan online. Pelaporan secara manual dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke tempat yang telah ditentukan oleh

direktorat jenderal pajak (DJP) seperti Kantor Pelayanan Pajak, KP2KP, Pojok Pajak dan lain-lain. Serta pelaporan SPT dapat dilakukan secara online melalui pengisian e-SPT, e-form dan e-filing yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi tempat pelaporan yang telah ditentukan oleh DJP. SPT merupakan software yang dapat di install oleh wajib pajak untuk mengisi data penghasilannya secara offline yang kemudian dilaporkan kepada DJP secara online melalui aplikasi e-filing. e-form merupakan layanan pengisian SPT secara offline yang diperuntukan khusus Wajib Pajak yang memiliki usaha dan wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas Rp 60.000.000 yang form-nya dapat diunduh pada aplikasi e-filing kemudian diisi secara offline dan apabila akan dilaporkan kepada DJP maka harus diunggah pada aplikasi e-filing secara online. e-filing merupakan cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan realtime. Apabila Wajib pajak sudah pernah menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan SPT maka seterusnya harus menggunakan e-filing untuk melaporkan SPT dan tidak bisa menggunakan SPT manual lagi. Hasil dari pelaporan SPT tersebut dapat dijadikan sebagai data untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian



1. Penerapan Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan Negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya

yaitu membayarkan pajaknya kepada Negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan sistem e-filing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi.

Sistem e-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuannya dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet. Untuk dapat menggunakan sistem tersebut, Wajib Pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap internet yaitu mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet. Apabila Wajib Pajak tidak dapat mengoperasikan kenyamanan internet, penerapan sistem tersebut tidak berpengaruh apa-apa terhadap kenyamanan dan kemudahan dalam penyampaian SPT kepada kantor pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### **2.4 Pengembangan Hipotesis**

Menurut penelitian Apriliani, Jullie, Heinze (2016) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penggunaan e-SPT dan e-filing, tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu ketepatan waktu melapor pajak menggunakan e- SPT dan e-filing,

serta kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan e-filing. Penelitian ini menyatakan bahwa penerapan e-filing setiap tahun, ditinjau dari tahun 2013 sampai tahun 2015, dalam aspek pengguna, untuk jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-filing ini, persentasi penggunaannya mengalami peningkatan, artinya setiap tahun pengguna e-filing semakin bertambah banyak di bandingkan tahun yang sebelumnya, sama halnya dengan Wajib Pajak pengguna e-SPT yang juga meningkat dari tahun ke tahun, artinya bukan hanya penerapan e-SPT yang berdampak positif kedepannya namun penerapan e-filing ini pun juga berdampak positif kedepannya untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang akan melapor pajak dan jika dibandingkan dengan penggunaan SPT manual, jumlah pengguna e-SPT dan e-filing, lebih sedikit, namun peningkatan dari penggunaan SPT manual berfluktuasi dari tahun ke tahun.

Berbeda Suprayoga, Mhd Hasymi (2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi di KPP Jakarta Jatinegara. Penelitian ini menyatakan bahwa mendukung hipotesis pertama menyatakan penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Karena terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga mengidentifikasi bahwa semakin baik penerapan sistem e-filing maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atau semakin tinggi penerapan sistem e-filing, maka semakin banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang patuh terhadap perpajakan.

Sedangkan Penelitian Wulandari Agustiningasih (2016) hampir sama dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pengaruh penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menyatakan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-filing dapat dilihat dari persepsi Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing. Wajib Pajak yang menganggap bahwa e-filing bermanfaat dan memudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan e-filing dan selanjutnya akan membuat wajib pajak semakin patuh. Jadi semakin baik penerapan e-filing maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

### **H 1 : Penerapan Sistem e-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pemahaman internet adalah mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet. Manfaat internet bagi kehidupan sehari-hari diantaranya yaitu untuk memperoleh informasi, menambah pengetahuan dan memberikan kecepatan untuk mengaksesnya. Hal ini juga dirasakan dalam pelayanan untuk aspek pelaporan pajak oleh Wajib Pajak.

Penelitian Yuliano Osvaldo Lado, M. Budiantara bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PNS dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linier sederhana yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,138, yang dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 13,8%. Hasil uji t statistik menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant yaitu  $0,004 < 0,05$ . Sedangkan Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PNS. Hal ini dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis yang memiliki nilai koefisien sebesar -0,041, yang dapat diartikan Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem e-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PNS karena hasilnya negatif serta uji t statistik menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari level of significant yaitu  $0,051 > 0,05$ .

Sedangkan penelitian Gilbert Dwi, Putu Eka Dianita, I Nyoman Putra (2020), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing, sistem e-billing terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP di Provinsi Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing dan sistem e-billing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh penerapan sistem e-filing dan sistem e-billing terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Rachmawati Meita Oktaviani, S. Sunarto, Nur Lita (2018) hampir sama dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh penerapan sistem e-filing dan pemahaman internet secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan lain yang diharapkan dari penelitian ini adalah melihat dampak pemahaman internet apakah memperkuat hubungan penerapan e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial penerapan sistem e-filing dan pemahaman internet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman internet juga memoderasi dengan memperkuat hubungan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**H2 : Pemahaman Internet memoderasi pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**