

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

##### **2.1.1 Pajak**

Menurut alinea pertama pasal 1 hukum bilangan. 28 Tahun 2007 terkait Perubahan Ke-3 atas Peraturan Umum Tahun 1983 serta Undang-Undang terkait Tata Cara Perpajakan, pengertian pajak ialah sebagai berikut:

“Pajak pada hakekatnya berkekuatan hukum, wajib dibayarkan kepada negara tanpa imbalan langsung, dan merupakan iuran wajib yang dipergunakan sebagai kepentingan negara teruntuk kemakmuran rakyat bersama’. Sedangkan menurut Tulenan, Sondakh & Pinatik (2017:297) pajak adalah pajak dapat langsung dibuktikan dan disetorkan secara sah (wajib) ke kas negara tanpa adanya *feedback* secara langsung (*kontrapertasi*) Pembayaran pajak memiliki fungsi yang berbeda. Pajak punya bermacam fungsinya, yakni Fungsi:

1. Penerima (*Budgetair*) adalah mengumpulkan dana dari masyarakat untuk kas negara guna menghimpun dana untuk belanja negara. Pajak ini bisa didapatkan dari penerimaan pajak.
2. Pengatur (*Regulerend*) merupakan alat teruntuk pengaturan struktur pendapatan masyarakat serta kekayaan pelaku ekonomi. Fitur tersebut seringkali jadi tujuan utama sistem perpajakan, dan setidaknya pada sistem perpajakan saat ini, perihal itu searah dengan kebijakan pemerintah pada bidang ekonomi dan sosial.

## **2.2 Teori Variabel Y dan X**

### **2.2.1 Kepatuhan WP**

Kepatuhan pajak berarti kepatuhan pada penerapan ketentuan atau peraturan perpajakan yang diharuskan atau disyaratkan peraturan perundang-undangan perpajakan. WP yang taat ialah WP yang memahami dan menjalankan perpajakannya dengan baik, hak dan kewajiban WP berdasar ketetapan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ada. Kewajiban dan hak WP tersebut harus dilaksanakan secara seimbang. Jika WP memenuhi kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat memperoleh haknya (Rioni & Saraswati, 2018:161).

Wajib pajak harus patuh, karena ini adalah tujuan terpenting dari pemeriksaan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Ini membuat wajib pajak mengetahui bahwa mereka mematuhi kewajiban mereka setelah dilakukannya pengecekan. Apabila Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya, maka perlu diberikan pengertian yang insentif untuk memotivasi WP teruntuk memenuhi kewajibannya dan perbaiki diri di masa mendatang. Pemenuhan kewajiban perpajakan pada hakikatnya merupakan tindakan yang harus dilakukan oleh WP guna mencukupi kewajibannya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berjalan. Ada 2 jenis kepatuhan yakni formal dan material. Kepatuhan formal yakni pemenuhan kewajiban WP berdasar ketetapan UU perpajakan, dan kepatuhan material ialah pelaksanaan ketentuan isi dan jiwa UU perpajakan yang harus dipatuhi WP (Lazuardini, Suyanti & Priyono, 2018:27). Kriteria kepatuhan antara lain dapat dilihat dari:

1. Penyampaian SPT yang tepat waktu dan tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku merupakan isu penting.
2. Penghasilan Wajib Pajak adalah kepatuhan terhadap kesediaannya untuk membayar pajak atau pajak penghasilan yang terutang sebagaimana ditentukan pada UU perpajakan.
3. Sanksi adalah hal yang ditetapkan oleh SKP bagi Wajib Pajak yang tidak terutang pajak dan tidak patuh.
4. Kriteria kelayakan lainnya dapat dilihat dari pencatatan akuntansi dalam membayar pajak wajib pajak dan wajib pajak.

### **2.2.2 E-Filing**

Menurut Nurlaela (2017:3) e-filing adalah metode pelaporan SPT berbasis sistem secara online, *real time* yang bisa dikirimkan lewat ASP, yang ditetapkan DJP sebagai perusahaan penerima berkas. E-filing adalah bagian dari sistem manajemen pajak yang dipergunakan sebagai penyampaian SPT online secara *real-time* pada otoritas pajak. Dengan demikian, pengaplikasian sistem e-filing ialah tahapan atau metode yang menggunakan sistem yang dipakai DJP guna penyampaian SPT secara *real time online*. Berdasarkan sumber daya yang tersedia di web *www.pajak.go.id*, pengaplikasian sistem e-filing memberikan berbagai manfaat kepada WP lewat laman web DJP, antara lain: bisa melakukan pelaporan pajak kapan dan dimanapun dalam waktu seharian 24 jam selama 7 hari karena e-filing menggunakan internet. Akses ke website DJP gratis, sehingga biaya pelaporan SPT rendah.

Proses pemrosesan aplikasi elektronik meliputi: Menyerahkan formulir aplikasi untuk nomor *entri elektronik* (e-FIN). E-FIN adalah nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang menggunakan SPT elektronik. WP dapat mengajukan permohonan e-FIN di situs DJP atau kantor pajak setempat. Silakan mendaftar sebagai pemakai e-filing dalam waktu 30 hari sesudah penerbitan e-FIN. Sesudah pendaftaran, WP akan menerima nama pengguna dan kata sandi, tautan aktif ke akun e-filing dengan email yang terdaftar sebagai wajib pajak, dan sertifikat digital yang digunakan untuk keamanan. Untuk mengajukan SPT Tahunan PPh WPOP dari website DJP: Masukkan e-SPT ke dalam aplikasi E-fill di situs DJP. E-SPT ialah SPT compact disc dan alternatif dari SPT manual. Kode verifikasi diperlukan sebagai pengiriman e-SPT yang dikirim lewat email atau SMS. Untuk mengajukan SPT secara online, WP harus memasukkan kodenya terlebih dahulu. Pemberitahuan mengenai status e-SPT akan dikirimkan ke WP lewat email. Bukti penerimaan E-SPT meliputi NPWP, tanggal dan waktu transaksi, NTPS, NTPA, nama penyedia layanan aplikasi (ASP).

### **2.2.3 Pengetahuan Perpajakan**

Ialah tahapan mengubah sikap WP atau kelompok WP dan penataan perilakunya menuju kedewasaan manusia melalui upaya pendidikan dan pelatihan. Pengetahuan perpajakan berarti bahwa WP mengerti UU, ketentuan, dan tata cara perpajakan yang sesuai. Mengetahui peraturan perpajakan melalui pendidikan formal dan nonformal ada dampak positif pada persepsi WP terhadap pajak. Pengetahuan terkait undang-undang perpajakan pada sistem perpajakan yang baru memberikan kepercayaan kepada WP guna menghitung, mengajukan, serta

menilai sendiri pajak yang belum dibayar. Untuk itu, penting untuk memiliki pengetahuan hukum perpajakan yang memadai dan kompetensi di bidang perpajakan (Nasution & Ferrian, 2017:208).

Pengetahuan tentang UU perpajakan sangat penting guna mendorong perilaku patuh. Jika WP tak memahami apa UU perpajakan, bagaimana WP bisa mematuinya. Penghindaran pajak dapat diminimalisir jika WP punya wawasan perpajakan yang memadai. Informasi perpajakan ini akan membantu WP tetap patuh dan meningkatkan kepatuhan saat membayar pajak. Wajib pajak yang akrab dengan pajak membayar pajaknya dengan sadar dan patuh. Mereka tahu bagaimana mengalirkan pendapatan sampai akhirnya mereka merasakan manfaat dari membayar pajak. Jika WP memiliki info perpajakan yang cukup, WP akan mematuhi pembayaran pajak. Jika wajib pajak mengetahui undang-undang perpajakan, mereka akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan tingkatkan kepatuhan WP (Rahayu, 2017:18).

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan**

Ialah tingkatan kelebihan yang diinginkan dan pengendalian kelebihan itu guna pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kepatuhan padaseorang wajib pajak atas kewajiban perpajakannya bergantung pada sejauh mana fiskus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas tertinggi pada WP. Sebab itu, petugas pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan guna tingkatkan kepatuhan WP dengan memosisikan WP sebagai *customer service* yang terbaik. Menilai betapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada WP dalam rangka tingkatkan kepatuhan WP, Departemen Jenderal Pajak (DJP) telah

mengidentifikasi standar pelayanan unggulan yang harus diterapkan kepada semua WP. Tertuang dalam Surat Edaran SE-45/PJ/2007 pada 5 Oktober 2007 oleh Direktur Pajak atas *Service Excellence* (Nasution & Ferrian, 2017:208). Ada 5 dimensi yang dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah :

1. **Kehandalan.** Kapabilitas guna memberi layanan yang dijanjikan secara tepat dan andal seperti yang diinginkan pelanggan, tepat waktu, dengan layanan yang sama teruntuk semuanya, tanpa adanya kesalahan.
2. **Ketanggapan.** Agensi ingin memberikan layanan dan dukungan yang cepat. Jika WP menemukan kesalahan, segera ambil tindakan profesional (*responsif*).
3. **Jaminan.** Secara khusus, wawasan, kesungguhan, serta kapabilitas karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan sukarela memastikan kinerja yang luar biasa untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik.
4. **Empati.** Tanggapi setiap pelanggan dengan serius dan pahami kebutuhan mereka.
5. **Wujud Fisik.** Perusahaan harus dapat memberi bukti utama kualitas layanan di hadapan perusahaan yang dapat diandalkan.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat riset sebelumnya di riset ini, berikut penjabarannya:

**Tabel 2 1** Riset Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel Riset	Hasil
1	Susmita & Supadmi (2016:1-31)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-	Bebas : X1: Kualitas Pelayanan X2: Sanksi Perpajakan	X1, X2 dan X4 ada dampak signifikan, lalu biaya kepatuhan tak ada dampak signifikan pada

		<i>Filling</i> Pada Kepatuhan WP	X3: Biaya kepatuhan pajak. X4 : Penerapan E-Filing  Dependen : Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	kepatuhan WPOP
2	Nindya & Wibisono (2019:1-9)	Pengaruh Sikap WP, Pengetahuan Pajak Dan Sosialisasi Pajak pada Kepatuhan WP Di KPP Jember	Independen X1 : Sikap WP X2: Pengetahuan WP. X3: Sosialisasi Pajak.  Dependen Y: Kepatuhan WP.	Sikap wajib pajak, pengetahuan pepajak, sosialisasi pajak ada dampak positif signifikan pada kepatuhan WP
3	Putri & Setiawan (2017:1-29)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP	Bebas XI : Kesadaran X2: Pengetahuan dan pemahaman perpajakan X3: Kualitas Pelayanan X4: Sanksi Perpajakan  Terikat Y: Kepatuhan WP.	X1, X2, X3 dan X4 ada dampak positif pada kepatuhan WP.
4	Rioni & Saraswati (2018:1-17)	Analisis Berbagai Faktor Yang Memberi Pengaruh Tingkat Kepatuhan WPOP Di Lingkungan KPP Medan Barat	Independen X1: Kesadaran Membayar Pajak X2: Kualitas Pelayanan X3: Pelayanan Kantor Pajak X4:Sanksi Administratif X5: Pengetahuan dan Pemahaman X6: Modernisasi system administrasi  Dependen Y : Kepatuhan	X1, X2, dan X4 ada dampak pada tingkat kepatuhan WPOP. Lalu, X5 dan X6 tak ada dampak pada tingkat kepatuhan WPOP.

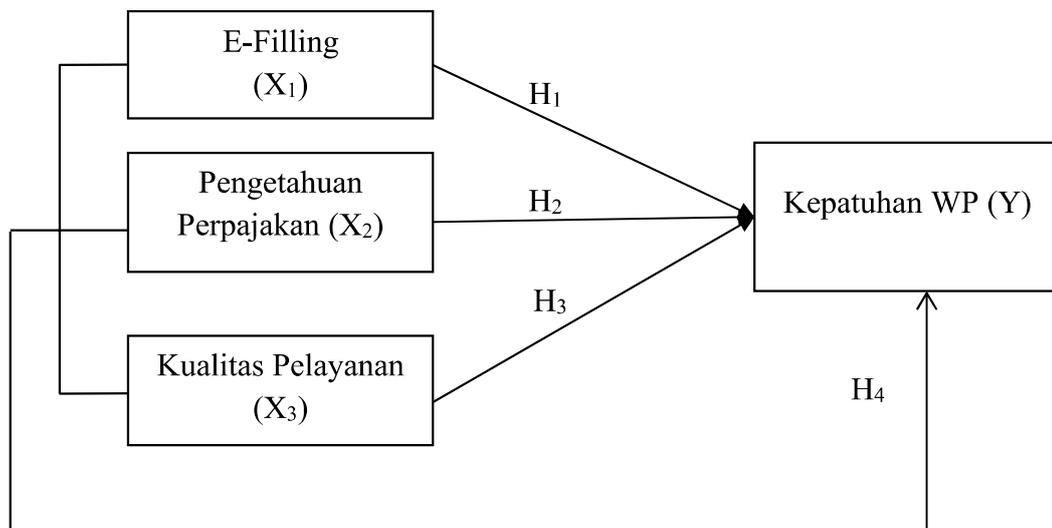
			Wajib Pajak.	
6	Tene, Sondakh & Warongan (2017:1-11)	Pengaruh Pemahaman WP, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WP	Independen X1: Pemahaman WP. X2: Kesadaan Pajak X3: Sanksi Perpajakan. X4: Pelayanan Fiskus  Dependen Y : Kepatuhan WP.	Pemahaman WP, X2 dan X3 ada dampak signifikan pada Y, lalu pelayanan fiskus tak ada dampak signifikan pada Y
7	Nasution & Ferrian (2017:1-18)	Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak pada Kepatuhan WPOP di KPP PRATAMA BINJAI	Independen X1 : Pengetahuan Pajak X2 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak  Dependen Y : Kepatuhan WP.	Pengetahuan pajak dan X2 ada dampak positif signifikan pada Y maka bisa ditarik kesimpulan untuk bisa tingkatkan penerimaan pajak dari orang pribadi (OP) dibutuhkan adanya sosialisasi pada WP baik dengan langsung atau tak langsung.
	Pratama, Sulindawati & Wahyuni (2017:1-19)	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan pada Tingkat Kepatuhan WPOP Dalam Membayar Pajak di KPP Singaraja	Bebas X1 : <i>E-Registration</i> X2 : <i>E-Filing</i> X3 : E-SPT X4 : <i>E-billing</i>  Terikat Y : Kepatuhan WP	Penerapan X1, X2, X3, dan X4 ada dampak positif signifikan pada tingkat kepatuhan WPOP.
8	Susmita & Supadmi, (2018:1-24)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E-Filing</i> Pada Kepatuhan WP	Bebas X1 : Kualitas Pelayanan X2: Sanksi Perpajakan X3 : Biaya Kepatuhan X4 : Penerapan <i>E-Filing</i>  Dependen Y : Kepatuhan	Sanksi perpajakan dan X4 ada dampak pada Y. Lalu X1, X3 dan pengetahuan perpajakan tak ada dampak pada kepatuhan WP.

			Wajib Pajak	
9	Hanindyari, (2018:1-118)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing WP pada Kepatuhan WP	Independen X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Penerapan E-Filing  Dependen : Y : Kepatuhan WP	X1, X2, dan X3 ada dampak positif signifikan pada Y.
10	Riadita & Saryadi, (2019:1-9)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP, Dan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan WP (KPP Pratama Semarang Selatan)	Independen : X1 : Kualitas Pelayanan X2: Kesadaran WP X3 : Pengetahuan Pajak  Dependen : Y: Kepatuhan WP	Kualitas pelayanan ada dampak positif signifikan pada Y, kesadaran WP ada dampak positif signifikan pada Y, pengetahuan pajak ada dampak positif signifikan pada Y.
11	Solekhah & Supriono (2018:1-17)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran WP dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Purworejo	Independen : X1 :Sistem E-Filing X2 :Pemahaman Perpajakan X3 :Kesadaran WP X4 :Sanksi Perpajakan  Dependen: Y: Kepatuhan WP	Hasil penelitian penerapan sistem e-filing tak ada dampak pada Y, X2 tak ada dampak pada Y, kesadaran WP ada dampak 0,339 pada Y dan X4 ada dampak 0,265 pada Y.
12	Sulistiyorini (2019:1-14)	Pengaruh Kesadaran WP, Pemahaman WP Dan Kualitas Pelayanan Pajak pada Kepatuhan WP (Studi Empiris Di KPP Pratama Cikarang Selatan)	Independen : X1 : Kesadaran WP X2 : Pemahaman WP X3 : Kualitas Pelayanan Pajak  Dependen Y : Kepatuhan WP	Hasil penelitian menunjukkan kesadaran WP ada dampak pada Y, pemahaman WP tak ada dampak pada Y dan kualitas pelayanan pajak ada dampak pada Y.
	Nurchamid &	Pengaruh	Independen :	Penerapan sistem e-

13	Sutjahyani, (2018: 1-14)	Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan WP di KPP Surabaya Tegalsari	X1 : Sistem E-Filing X2 : Sistem E-Billing X3 : Pemahaman Perpajakan  Dependen Y : Kepatuhan WP	filing tak ada dampak pada kepatuhan WP, penerapan sistem e billing tak ada dampak pada Y. X3 tak ada dampak pada Y
14	Fitria (2017:1-14)	Pengaruh Kesadaran WP, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan WP	Independen X1 : Kesadaran WP X2 : Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan  Dependen : Y : Kepatuhan WP	X1 ada dampak positif signifikan pada Y. X2 ada dampak positif signifikan pada Y.
15	Adhimatra & Noviari (2018: 1-28)	Faktor Yang Memberi Pengaruh Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur	Independen : X1 : Kondisi Keuangan X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus X3 : Sanksi Perpajakan  Dependen Y : Kepatuhan WP	Kondisi keuangan WP, X2, dan X3 ada dampak positif pada Y yang tercatat di KPP
16	Tanilasari & Gunarso (2017: 1-9)	Pengaruh Kesadaran WP Dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Malang Selatan	Independen X1 : Kesadaran WP X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus  Dependen : Y : Kepatuhan WP	Kesadaran WP ada dampak positif pada Kepatuhan Orang Pribadi pembayar pajak, X2 ada dampak positif pada Y.

## 2.4 Kerangka Penelitian

Riset ini menerangkan terkait pengaruh E-Filling, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan WP. Sehingga didapatkan riset ini pada penjabaran berikut ini :



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan rerangka pemikiran diatas bisa diperoleh hipotesis riset ini yakni:

H<sub>1</sub> : E-Filling ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.

H<sub>4</sub> : E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan secara bersamaan ada dampak pada kepatuhan WP di KPP Pratama Batam Selatan.