

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:11).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkann imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmurann rakyat. Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro dalam buku (Mardiasmo, 2011:1).

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang berutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat diajukan dalam hal individu, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah (Danar Kiswara, 2016)

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara untuk kesejahteraan rakyat oleh wajib pajak orang pribadi atau badan usaha yang bersifat tidak dapat di tolak berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Yolina, 2009:12).

Menurut Soeparman (Sugeng, 2012), pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolekti dalam mencapai kesejahteraan umum. Pajak adalah iuran wajib pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah sumber pendapatan Negara yang paling utama. Pajak merupakan pungutan wajib utang dikenakan kepada masyarakat dan bersifat memaksa karena berlandaskan undang-undang pemerintah pajak yang berlaku. Pajak sendiri di gunakan untuk membangun sarana dan prasarana yang ada di Negara Indonesia. Jadi dapat disimpulkan, pajak adalah iuran wajib pajak yang harus dibayarkan masyarakat ke pemerintah dengan tujuan untuk membangun nagara Indonesia.

2.1.1.2 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang wajib pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak

tertentu. Dalam UU KUP pasal 1 angka 1, yang termasuk dalam wajib pajak adalah orang pribadi, pemungutan atau pemotongan tertentu dan badan (Rismawati Sudirman, 2012:16).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Semua wajib pajak yang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktur Jenderal Pajak untuk mencatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau yang diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya (Anastasia Diana, 2014:3).

Wajib pajak adalah 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 (Yolina, 2009:12).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011:23)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang atau badan yang dikenakan kewajiban memenuhi perpajakannya, dimana kewajiban tersebut adalah membayar, memotong dan memungut pajak serta melaporkan SPT nya.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut (Sumarsan, 2015:5) Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi penerima (*Budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi.

2.1.1.4 Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak adalah tata cara dalam memungut pajak kepada wajib pajak yang menjadi objek pajak. Berikut sistem pemungutan pajak yang diungkapkan oleh (Rismawati Sudirman, 2012:9-10)

1. *Official Assesment Systems*

Pada sistem ini, pemungutan dan penetapan jumlah pajak terutang oleh wajib pajak yang menjadi pajak dilakukan oleh pemerintah atau Dirjen Pajak. Ciri-ciri pemungutan pajak ini adalah (i) besarnya pajak ditentukan oleh pemerintah yang berwenang, (ii) wajib pajak bersifat pasif, dan (iii) dikeluarkannya surat ketetapan pajak (SKP) oleh pemerintah pajak sehingga timbulnya utang pajak

2. *Self assessment system*

Dalam sistem ini wajib sebagai objek pajak diberikan wewenang penuh untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung jumlah pajak terutangnya dan melaporkan hasil penghitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Adapun ciri-ciri pemungutan pajak ini adalah (i) wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung pajaknya sendiri, (ii) wajib pajak diharapkan bersiat aktif, dan (iii) Dirjen Pajak hanya bertugas mengawasi tanpa ikut terlibat di dalam pelaporan dan pengitungan wajib pajak.

3. *With Holding System*

Dalam sistem ini wajib pajak sebagai objek pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya adalah (i) wajib pajak memberikan seluruh wewenang untuk menentukan besarnya pajak pada wajib pajak, pihak ketiga dan pihak selain fiskus.

Pemungutan pajak di larang melakukan pemborongan dalam melakukan pemungutan pajak. Melakukan pembayaran pajak yang terutang sesuai surat ketetapan pajak dan setiap wajib pajak membayar sendiri sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.1.5 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2011:25).

2.1.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No.28/2007 Setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP. Terdapat beberapa cara menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan yaitu

secara langsung, dikirim melalui pos, dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan melalui *e-filing* (Gusma Dwi, 2016).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan, pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Yolina, 2009:12).

Surat Pemberitahuan untuk penyampaian laporan perpajakan bagi wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu SPT Masa dan SPT Tahunana. SPT Masa digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran perbulan. SPT Tahunan digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan PPh orang pribadi terdiri dari tiga jenis formulir, yaitu formulir 1770, 1770 S dan 1770 SS (Dr Nofransa Wira Sakti, 2015:106):

1. SPT Tahunan PPh WP OP 1770

Digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya antara lain dari usaha atau pekerja bebas, seperti dokter yang melakukan praktik.

2. SPT Tahunan PPh WP OP 1770 S

Digunakan bagi orang pribadi yang mempunyai hasil dari satu atau lebih pemberi kerja, dari dalam negeri dan atau yang dikenakan PPh final dan atau bersifat final.

3. SPT Tahunan PPh WP OP 1770 SS

Digunakan bagi orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha dan atau pekerja bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak melebihi Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun (pekerjaan dari suatu atau lebih pemberi kerja).

2.1.1.7 Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah suatu peraturan yang menyatakan wajib pajak melakukan hak perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan. Terdapat dua macam kepatuhan (Handayani & Tambun, 2016) yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah suatu peraturan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material yaitu kepatuhan material sesuai dengan isi undang-undang perpajakan dalam kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajibannya perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Susmita & Supadami, 2016)

2.1.2 Penerapan Sistem *e-Filing*

Berdasarkan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak

(www.pajak.go.id). Dengan adanya sistem *e-filing* ini para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di Kantor Pelayanan Pajak sehingga lebih efektif dan efisien. Dan juga menghemat dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dan data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan internet (Gusma Dwi, Sri mangesti, 2016).

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), penyediaan jasa aplikasi, atau *application servis provider* (ASP). Penyampaian secara elektronik melalui jasa ASP diatur dalam peraturan Dirjen Pajak Nomor: Per-36/PJ/2013 tentang Tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan secara Elektronik (*e-filing*) melalui penyediaan jasa aplikasi (ASP). Penyediaan jasa aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Dr Nofransa Wira Sakti, 2015:133) sebagai berikut:

1. www.pajakku.com
2. www.laporpajak.com
3. www.spt.co.id

Dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat menghitung serta melaporkan SPT Tahunannya dengan satu aplikasi sekaligus. Praktis disini juga berkaitan dengan procedural. Pertama Lebih mudah dalam pengoperasiannya. Kita tinggal login ke

aplikasi tersebut setelah itu tinggal memasukan data perpajakan yang diperlukan, ditambah lagi dengan tampilan dari website yang hampir menyerupai lembar SPT Tahunan manual. Kedua cepat, wajib pajak tidak harus mengantri dan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya dapat dilakukan secara *realtime* 24 jam dilakukan dimanapun selama terhubung dengan koneksi internet. Ketiga efisien, wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah. Dari sisi petugas pajak pun demikian, sistem *e-filing* dapat meringankan beban kerja yang ada karena sudah sistem yang bekerja dan langsung masuk ke *database* sehingga menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan juga penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas yang mendukung program go green (Gusma Dwi, Sri mangesti, 2016).

Secara garis besar, *e-filing* dirasa sangat menguntungkan bagi wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibandingkan secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bias lebih akurat, efektif dan efisiensi (Danar Kiswara, 2016).

Penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* dapat dilakukan dengan tiga tahap. Dua tahapan pertama hanya dilakukan sekali saja, sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyamaikan SPT Tahunan. Menurut (Dr Nofransa Wira Sakti, 2015:135) Ketiga tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan *E-fin*

Tahap pertama yang harus dilakukan wajib pajak adalah mengajukan permohonan *e-fin*. Wajib pajak atau kuasanya mengajukan permohonan yang disampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan mengisi formulir yang telah ditetapkan serta menyerahkan keterangan sebagai berikut:

- a. Kartu identitas asli wajib pajak atau kuasanya untuk ditunjukkan kepada petugas pajak.
- b. Fotokopi identitas wajib pajak dan fotokopi NPWP atau surat keterangan terdaftar wajib pajak.
- c. Apabila diajukan oleh kuasa wajib pajak, melampirkan surat kuasa khusus bermateri sebagai lampiran formulir *e-fin*.

2. Pendaftaran *e-filing*

Setelah mendapatkan *e-fin*, wajib pajak harus mendaftarkan diri melalui situs <http://djonline.pajak.go.id/> agar dapat melakukan *e-filing*. Apabila wajib pajak sudah mendapatkan *e-fin* tetapi tidak mendaftarkan diri sampai batas waktu 30 hari, *e-fin* yang sudah diterbitkan tidak dapat digunakan. Untuk mengaktifkan diri kembali permohonan pengajuan *e-fin*. Pendaftaran *e-filing* melalui tiga tahapan berikut:

- a. Membuka situs DJP <http://djonline.pajak.go.id/>
- b. Mengisi NPWP, *e-fin*, Nomor *handphone*, *e-mail*, *password*, kode keamanan dan klik daftar.

- c. Mendapatkan konfirmasi melalui *e-mail* yang didaftarkan, klik tautan yang memberikan untuk mengaktifkan akun wajib pajak.

3. Pengisian SPT dan penyampaian secara *e-filing*.

Tahap akhir adalah pengisian SPT dan penyampaian secara *e-filing*. Tahap ini adalah tahap akhir dalam penyampaian SPT melalui *e-filing*. Penyampaian SPT melalui empat tahap berikut:

- a. Mengisi SPT pada aplikasi *e-filing* disitus DJP
- b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman SPT, yang akan dikirimkan melalui *e-mail* atau SMS
- c. Mengirimkan SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi
- d. Pemberitahuan status SPT dan bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada WP melalui *e-mail*.

2.1.3 Penggunaan *e-Billing*

E-Billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing terlebih dahulu. Kini *e-billing* pajak telah menerapkan sistem MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan tidak menutup sistem MPN G1 (Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama) sejak tanggal 1 Juli 2016.

E-billing System adalah Sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu

membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual, yang digunakan *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak.

E-Billing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembayaran pajak secara elektronik atau *online* ke Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan sistem *e-billing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. (Hadyan, 2017).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Erawati dan Rita Ratnasari, (2018) ISSN : 2540-9646, Volume 6.1, Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Interveting. Program *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. Hasil di atas di dukung oleh penelitiankepuasan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh Egi Nugraha mendapatkan hasil bahwa penerapan *e-filling* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada penerapan *e-filling* maka masalah pada kualitas pelayanan dapat berkurang. Semakin baik *e-filling* maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh **Dahlan Hadyan S (2017), ISSN : 1979 – 5343 Volume 11.6, Pengaruh Penerapan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Kabupaten Pandeglang,** Pada praktiknya erdapat korelasi yang

signifikan antara penerapan system *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Pandeglang sebesar 18% sementara sisanya 82% dari pengaruh-pengaruh lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi, (2016), ISSN: 2302-8556, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak, Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Isu mengenai kepatuhan perpajakan yang sering terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah munculnya ketidakpatuhan perpajakan. Ketidakpatuhan ini akan menimbulkan penghindaran dan penggelapan pajak yang akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP,

sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WP OP. (Susmita & Supadami, 2016).

Penelitian yang di lakukan oleh Aulia Dyanrosi, (2015), ISSN: 2442-6962, Vol. 4, No. 2, Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-Filing*, Pajak merupakan sumber penerimaan negara, namun angka tax gap yang signifikan dan tax ratio yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (tax effort) di Indonesia masih rendah. Hal tersebut terkait dengan administrasi perpajakan yang seringkali menemui kendala apabila dilakukan secara manual. Untuk itu sejak tahun 2014 pemerintah membuat system pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang disebut dengan *e-filing*. Agar sistem e-filing ini dapat diterima oleh wajib pajak, maka perlu diketahui factor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* yang diantaranya dipengaruhi oleh factor kesukarelaan (*voluntariness*) dalam menggunakan, pengalaman menggunakan (*experience*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), kompleksitas (*complexity*), pengalaman menggunakan (*experience*), jenis kelamin (*gender*), tingkat pendidikan (*education*), usia (*age*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*). Penelitian ini memodifikasi model *Technology Acceptance Model* untuk memprediksi penerimaan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan metode survey. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi terdaftar yang pernah

menggunakan *e-filing* di Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman menggunakan (*experience*), kompleksitas(*complexity*), usia (*age*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya.(Dyanrosi, 2015).

Penelitian yang di lakukan oleh Teddy Gunawan, at el., (2014), ISSN: 2088-0685, Vol.4 No. 2, Persepsi Wajib Pajak Mengenai *E-filing* dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Pajak, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* pada PT kepatuhan wajib pajak individu dalam pelaporan pajak Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Di Persepsi pembayar pajak ada variabel *e-Filing*, variabel kemudahan *e-Filing*, *e-Filing* kompleksitas, variabel keamanan dan privasi *e-Filing* dan kesiapan *e-Filing*. Populasi ini Penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratam Batu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling pembayar pajak individu yang melaporkan pajak menggunakan sistem *e-filing*. Teknologi data analisis adalah survei kuesioner dan untuk menguji menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah variabel kegunaan *e-Filing*, keamanan dan privasi *e-Filing* Kesiapan variabel dan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak terhadap pajak yang dilaporkan sementara kemudahan *e-*

filing Variabel dan kompleksitas *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak terhadap pajak yang dilaporkan.(Gunawan, Suprpti, & Kurniawati, 2014).

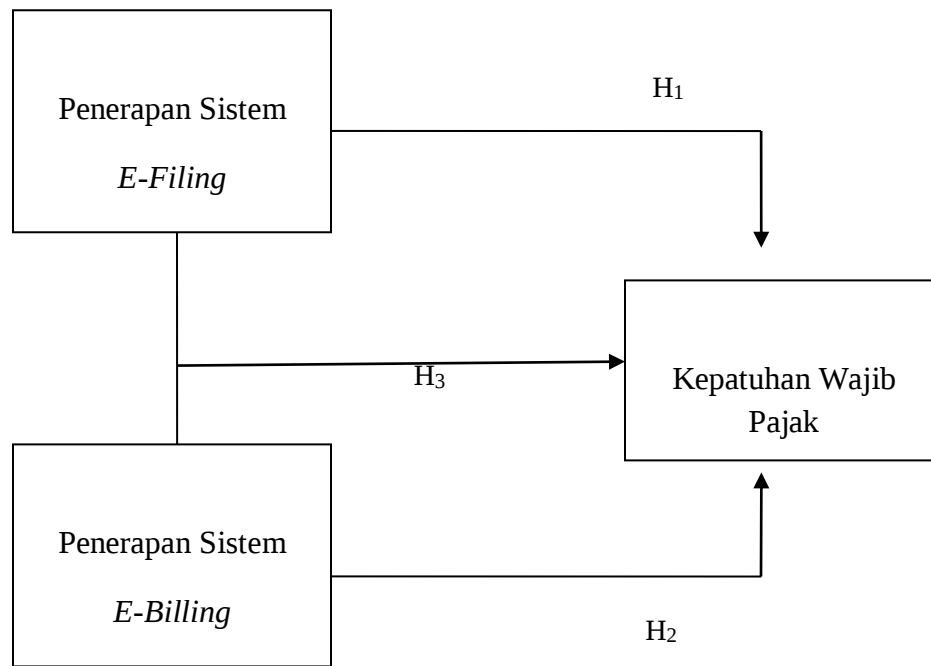
Penelitian yang di lakukan oleh Danar Kiswara dan I Ketut Jati, (2016), ISSN: 2302-8556, Vol.15.1: 249-377, Pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan Peran *Account Representative* Terhadap Pencitraan Otoritas Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak, Pada praktiknya, kebutuhan akan kualitas sistem penerimaan pajak yang canggih, efektif dan efisien terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing* dan peran *account representative* terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur dengan mengambil sampel sebanyak 120 orang wajib pajak, menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa (1) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap peran AR, (2) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (3) peran AR berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (4) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) peran AR berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.(Danar Kiswara, 2016).

Penelitian yang di lakukan oleh, Ngoc Long Lu dan Van Trung Nguyen, (2016), ISSN: 1498-1504, *Online Tax Filing E-Government Service Adoption Case of Vietnam*, Dalam tulisan ini, kami mengusulkan sebuah model baru, Mengintegrasikan dua teknologi terkenal model adopsi, teori penerimaan dan penggunaan teknologi terpadu (UTAUT) model dengan model keberhasilan sistem informasi (IS success) menjadi model penjelasan *e-filing* adopsi. Secara khusus, penelitian ini melibatkan pembayar pajak yang sebenarnya (N= 156) dari alamat pengguna tertentu *e-filing*, sistem untuk memeriksa hubungan struktural antar factor: harapan kinerja, harapan kerja, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan niat untuk menggunakan dengan menggunakan SPSS 20. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-filing* Niat untuk menggunakan pembayar pajak Vietnam ini influ-enced dengan kedua faktor tersebut model. Oleh karena itu, model konseptual telah berfungsi sebagai Sebuah kerangka kerja yang bermanfaat bagi akademisi dan kebijakan pemerintah pembuat keputusan untuk Sebuah luate dan memperbaiki *e-filing* sistem (e-pemerintah) di Vietnam (Lu & Nguyen, 2016).

2.3 Kerangka Pemikiran

E-filing dan *E-billing* adalah bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang mempunyai tujuan untuk memudahkan dalam pembuatan, penyerahan laporan SPT dan membayar pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan sistem *e-filing* dan *e-billing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kerangka pemikiran adalah sesuatu yang menggambarkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, dalam penelitian ini sangat perlu dijelaskan apa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan melalui gambar 2.1 berikut ini



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya pada saat fenomena dikenal. Dalam penelitian ini penulis merumuskan dugaan sementara berupa hipotesis penelitian. Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

H₁: Penerapan Sistem *E-filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H₂: Penerapan Sistem *E-billing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₃: Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.