

BAB II

TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh (Fuzzy Rachmawati, Burhanudin & Santi O, 2022) ini mengungkapkan bahwa Penerapan Sistem Efilling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib dan Pajak dan Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem Efilling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Rachmawati et al., 2022).

Riset oleh (Kusbandiyah et al., 2022). ini bertujuan untuk menguji pengaruh E-registration, E-filing dan E-billing terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di Kantor KPP Pratama Purwokerto. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa E-Registration berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *E-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, E-Billing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Lado (2018) hasil penelitian menyatakan bahwa Penerapan Sistem *E-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Riset oleh (Lubis et al., 2023) berdasarkan hasil penelitian penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT

tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penerapan E-filling (X) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Kepuasan kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel intervening dalam menyampaikan SPT tahunan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Iva dan Cholil (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi, sampel yang diambil adalah 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak di kota Malang. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian secara simultan membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel dependen, penelitian secara parsial membuktikan bahwa variabel independen yaitu penerapan *e-filling* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian juga meunjukkan bahwa variabel pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh (Sinaldi and Subardjo 2021) menyatakan bahwa hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang. Pemahaman internet bukan merupakan variabel pemoderasi dan tidak berpengaruh terhadap hubungan antara penerapan sistem e-filing dengan kepatuhan wajib pajak.

(Yanti and Setiawan 2020) hasil penelitian menyatakan bahwa berdasarkan hasil analisis, penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Sosialisasi perpajakan dan pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan *e-filing* pada kepatuhan Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Badung.

B. Tinjauan Pustaka

1. Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior-TPB)

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori perilaku terencana (theory of planned behavior) yang dikembangkan oleh Ajzen. Dalam teori perilaku terencana, seseorang dinilai akan mempertimbangkan sikap, norma subjektif, dan juga keyakinan pribadi dalam mendorong adanya niat untuk memenuhi aturan yang berlaku (Ajzen, 1991).

Menurut theory of planned behavior, perilaku manusia didasarkan atas tiga jenis pertimbangan yaitu: Behavioral beliefs (keyakinan perilaku), yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dari perilaku dan evaluasi hasil atas perilaku tersebut (beliefs strength and outcome evaluation). Keyakinan perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku baik atau buruk; Normative beliefs (keyakinan normatif), yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs and motivation to comply). Keyakinan normatif mengakibatkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subyektif (subjective norm); dan Control beliefs (keyakinan kontrol), yaitu keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku seseorang (control beliefs) dan persepsi tentang seberapa kuat faktor

tersebut (perceived power). Keyakinan kontrol menimbulkan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan.

Adapun kaitannya dengan penelitian ini yaitu bahwa seseorang akan menentukan untuk bersikap patuh ataupun tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Teori Technology Accepted Model (TAM)

Pada tahun 1989, Davis mengenalkan metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi. Dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah Perceived Ease of Use dan Easy of Learning. Dikaitkan dengan penelitian, menurut (Ahmad & Pambudi, 2013) dan (Aryati & Putritanti, 2017) teori TAM relevan untuk menjelaskan bagaimana penerimaan individu terhadap sistem yang saat ini tengah dijalankan, yakni sistem *e-filing*. Peranan Perceived Ease of Use/kemudahan dalam penggunaan dan Easy of Learning/kemudahan dalam mempelajari dapat menentukan sikap penerimaan atau penolakan dari individu. Apabila individu yakni wajib pajak merasa mudah dan dapat dipahami dalam menggunakan sistem *e-filing* guna pelaporan pajak mereka, maka wajib pajak cenderung akan mau menggunakan dan penerapan *e-filing* menjadi lebih efektif dan efisien.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap

penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (computer usage behavior). Terdapat 5 konstruk dalam Technology Acceptance Model (TAM) Davis et. al, (1986) yaitu :

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

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

3. Penerapan *E-filing*

Berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor 47/PJ/2008 Pasal 1 Ayat 7 pengertian e-filing adalah mekanisme pelaporan SPT dan pelaksanaan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan dengan berbasis elektronik secara online dan real time melalui aplikasi atau website. Sedangkan yang dikatakan oleh (Erfan, 2021) *e-filing* adalah suatu aplikasi yang diwujudkan oleh DJP dalam rangka untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan khususnya secara online dan setiap waktu. Kemudian menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2017) terdapat berbagai keuntungan yang akan diperoleh wajib pajak jika menggunakan sistem e-filing, yaitu :

- a. Pelaporan SPT dapat dilaksanakan secara real time dan aman.
- b. Terdapat efisiensi biaya pada saat pelaporan SPT.
- c. Penghitungan akurat karena menggunakan sistem.
- d. Kemudahan dalam pengisian SPT mengingat bentuk SPT dalam bentuk wizard.
- e. Data yang digunakan lengkap karena ada proses validasi saat pengisian SPT.
- f. Mengurangi pemanfaatan kertas yang menciptakan ramah lingkungan.

Kementrian Keuangan Republik Indonesia (2015) mengatakan bahwa pada e-filing, wajib pajak di permudah ketika melaksanakan kewajibannya karena pelaporan dengan menggunakan e-Filling ini memberikan keleluasaan

terkait dengan waktu dan tempat. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi eFilling kapan saja, tidak lagi terbatas pada hari dan jam kerja, karena e-Filling tetap dapat diakses pada hari libur maupun selepas jam kerja. Masyarakat juga tidak usah repot lagi untuk hadir ke KPP untuk antri atau menunggu tanda terima SPT Tahunan karena semuanya sudah di representasi dengan sebuah gagasan sistem yang di akomodasi oleh DJP sebagai bentuk usahanya untuk memberikan kemudahan untuk wajib pajak ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kemudian juga dengan adanya sistem e-filling ini terdapat efisiensi bagi direktorat jenderal pajak dalam mengefisieni biaya yang dimana dirjen pajak tidak perlu lagi menyiapkan anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas sehingga dapat dikurangi, demikian pula anggaran untuk pencetakan formulir SPT Tahunan, hal tersebut juga menciptakan ramah lingkungan yang dimana dengan adanya gagasan sistem e-filling ini penggunaan kertas dapat diminimalisir sehingga hal tersebut terbilang ramah lingkungan.

Mengacu pada hal tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa e-filling ialah suatu sistem terkait dengan pelaporan SPT tahunan wajib pajak sebagai salah satu bentuk tindakan wajib pajak di dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya yang dilakukan dengan sebuah sistem yang terintegrasi secara online dan real time yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan salah satu kewajiban perpajakannya. Kemudian juga sistem ini tentunya sebagai gagasan dan ide yang dilakukan oleh DJP sebagai upaya menciptakan kepatuhan perpajakan yang efektif, sebab dengan adanya kepraktisan tersebut dalam melakukan kewajiban pajak hal tersebut diharapkan bisa mengembangkan jumlah

pelaporan secara sukarela terkait dengan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakannya.

Selanjutnya dengan kemudahan yang disediakan dalam *e-filing* ini tentunya dapat mengembangkan minat wajib pajak karena pelaporan pajak bisa dilaksanakan dimana dan kapan saja walaupun pada hari libur yang dimana tentunya karena dilakukan secara online dan terkomputerisasi, masyarakat tidak usah mengantri di KPP, sehingga hal ini meningkatkan efektifitas dan efisiensi di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Setelah adanya kepraktisan dari sistem *e-filing* ini diharapkan bagi direktorat jendral pajak meningkatkan sosialisasi terkait dengan mekanisme penggunaan sistem *e-filing* ini agar banyak dari wajib pajak menguasai dan memahami *e-filing* ini agar pengetahuan pajak masyarakat khususnya mengenai sistem *e-filing* bisa mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak sehingga hal tersebut dapat menunjukkan sebuah keberhasilan suatu sistem di dalam membantu dan menciptakan kepraktisan terhadap masyarakat ketika menjalankan kewajiban pajakannya.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Patuh memiliki arti suka, taat pada perintah dan aturan. Kepatuhan yaitu memiliki sifat patuh, taat serta tunduk terhadap aturan. Sedangkan kepatuhan perpajakan menurut Suryanto (2013) mengatakan bahwa kepatuhan pajak ialah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan semua kewajiban pajaknya dan melakukan hak pajakannya. Sedangkan kewajiban perpajakan ialah tindakan wajib pajak dalam melaksanakan

kewajiban pajakannya seperti membayar pajak dan melaporkan SPT dengan tepat waktu dan lain sebagainya yang berdasar pada ketentuan perundang-undangan pajak yang berlaku. Kemudian kepatuhan wajib pajak yaitu pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan oleh pembayar pajak di dalam memberikan kontribusi untuk pembangunan negara yang dimana dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. (Hernanik & Handayati, 2022). Kepatuhan wajib pajak ini sangat penting dikarenakan sistem perpajakan negara kita pada saat ini menerapkan sistem Self Assessment yang di dalam prosesnya menyerahkan kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung, membayar dan melapor salah satu kewajibannya. (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2017).

Berdasarkan Dirjen Pajak (2021) indikator wajib pajak yang patuh terdiri dari berbagai faktor dan indikator, yaitu :

- a. Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Menyetorkan SPT dengan tidak terlambat.
- c. Menghitung dan membayar pajak yang diperhitungkan atas pendapatan yang didapat oleh wajib pajak.
- d. Membayar tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum melewati jatuh tempo.

Dilansir dari Keputusan Menkeu No. 544/KMK.04/2000 wajib pajak Bisa dikatakan patuh jika memiliki kriteria, yaitu :

- a. Tidak terlambat dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak.
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak termasuk semua jenis pajak, kecuali sudah menerima izin untuk mengangsur dan menangguhkan pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah terlibat dalam tindak pidana bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak yang pernah dilakukan pemeriksaan.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya telah diperiksa oleh akuntan publik dengan opini pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Berdasarkan Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilaksanakan oleh wajib pajak yang patuh dan taat ketika melaksanakan hak dan kewajiban pajakannya yang berpedoman pada undang-undang perpajakan. Kemudian juga wajib pajak dapat dikategorikan taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya jika memiliki kesadaran untuk mendaftarkan sebagai wajib pajak, tidak terlambat melaporkan 23 pajak, menghitung dan membayar pajak yang dikenakan atas pendapatan yang diterima wajib pajak, dan membayar STP/SKP sebelum jatuh tempo.

Jika Direktorat Jenderal Pajak dapat memfasilitasi dan mempermudah hal-hal administratif serta teknis yang mendukung kepatuhan perpajakan hal tersebut

akan berdampak kepada meningkatnya kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu diharapkan kepada DJP agar dapat memfasilitasi dan memberikan bantuan secara praktis kepada masyarakat di dalam menjalankan kewajiban pajaknya agar nantinya bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak ketika melakukan kewajiban pajaknya berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

5. Penguasaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi yang digunakan merupakan salah satu layanan bagi wajib pajak. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat menyesuaikan dengan perilaku masyarakat yang semakin memanfaatkan teknologi untuk menunjang kemudahan hidupnya. Penguasaan teknologi dan informasi adalah kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi terutama computer (Rusli 2009).

Kebutuhan akan teknologi informasi sangat tergantung pada kemanfaatan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna teknologi informasi (Davis, 1993). Semakin canggih teknologi yang digunakan maka perlu peningkatan penguasaan teknologi dalam hal ini bagi wajib pajak (Noviandini, 2012). Teknologi dapat dikatakan berhasil jika penggunaanya (*user*) semakin banyak jumlahnya serta terus menerus digunakan. Semakin baik teknologi tersebut, maka semakin tinggi minat kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi tersebut. penguasaan teknologi pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh individu itu sendiri dalam menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Ketika wajib pajak menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Penguasaan teknologi

informasi merupakan kumpulan dari sistem komputasi yang digunakan oleh organisasi. Termasuk hardware, software, database, network dan perangkat elektronik lain.

C. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Erfan, 2021) mengatakan bahwa *e-filing* ialah aplikasi diwujudkan oleh DJP dalam rangka untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan secara online dan setiap waktu. Sistem *e-filing* ini tentunya sebagai wujud dari gagasan yang dilakukan oleh DJP dalam menumbuhkan kepatuhan pajak yang dilaksanakan oleh masyarakat, karena dengan adanya kepraktisan yang diberikan dalam mengimplementasikan kewajiban pajaknya hal tersebut diharapkan dapat memperbanyak jumlah pelaporan secara sukarela terkait dengan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Jati (2021) mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan dalam penerapan e-filing, tingkat kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan pajak juga akan meningkat, maka bisa dikatakan e-filing memiliki hubungan positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian serupa juga dilaksanakan oleh Samadiartha & Darma (2017) yang mendukung penelitian tersebut yang mengatakan bahwa penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian dan temuan peneliti terdahulu, maka diperoleh hipotesis untuk penelitian ini yaitu:

H1: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

2. Penguasaan Teknologi Informasi dapat memoderasi Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Permasalahan lain yang tidak lepas dari *E-filing* tersebut yaitu tingkat pengetahuan Wajib pajak itu sendiri dalam menggunakan teknologi informasi permasalahan utama dan sering menjadi keluhan para akuntan senior atau dapat dikatakan sudah tua akan menjadi masalah utama dalam memahami hal tersebut, jadi permasalahan pengetahuan teknologi informasi juga menjadi salah satu permasalahan yang perlu dibahas. (Rusli 2009) Penguasaan teknologi dan informasi adalah kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi terutama computer. (Sudrajat and Ompusunggu 2015) Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi perpajakan yang berbasis e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Penggunaan *e-filing* agar bisa menggunakan layanan tersebut dengan wajib pajak dituntut untuk memahamai atau mengerti tentang penggunaan internet, lebih khususnya mengetahui bagaimana cara mengoperasikan internet (Sinaldi and Subardjo 2021). Wajib pajak yang tidak memahami cara penggunaan internet, maka sangat sulit untuk bisa menikmati kemudahan yang disediakan oleh sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian (Suprayogo and Hasymi 2018) Pemahaman teknologi memoderasi hubungan Antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan pengetahuan teknologi informasi terhadap berpengaruh terhadap WP

dalam menggunakan system *e-filing* yang tentunya memiliki dampak terhadap kepatuhan WP itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan dan analisis tentang penerapan *e-filing* dan penguasaan teknologi informasi, maka hipotesis yang akan dibuat peneliti adalah sebagai berikut :

H2: Penguasaan Teknologi Informasi dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

D. Kerangka Penelitian

Berdasarkan rumusan hipotesis yang telah dikemukakan diatas maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

