

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Manusia pada umumnya mempunyai perilaku yang realistis, mereka memperhitungkan dalam berperilaku berdasarkan informasi yang tersedia dan mereka cenderung memikirkan dampak seperti apa yang akan terjadi atas tindakan yang mereka lakukan. Ajzen (2005) menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh seseorang itu berdasarkan pada beberapa faktor kehendak dengan beberapa pertimbangan-pertimbangan yang mereka ambil, kemudian dijadikan suatu alasan untuk melakukan suatu perilaku, yang dimana didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tersebut akan membentuk intense atau niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Dalam KBBI (2008) intensi memiliki arti sebagai maksud atau tujuan. Pada umumnya ketika seseorang individu memiliki sebuah niatan untuk melakukan suatu perilaku, maka individu tersebut terdorong untuk melakukan tindakan nyata atas niatnya tersebut. Sebaliknya, apabila seseorang tidak mempunyai niat atau *intense* untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan maka perilaku tersebut tidak akan terealisasi. Menurut Fishbein dan Ajzen terdapat empat elemen penting dari intensi, yaitu tindakan (*action*), situasi saat perilaku ditampilkan (*contex*),targetdari

perilaku yang dituju (*target*), dan waktu saat menampilkan perilaku (*time*). Keempat elemen tersebut digunakan untuk pengukuran *intense*.

Menurut Ajzen (2005) *theory of reasoned action* (TRA) menjelaskan tentang seseorang mempunyai *intense* untuk melakukan sesuatu etika, dia punya dua predictor utama, yaitu *subjective norm* dan *attitude toward the behavior*. TRA dikembangkan lagi menjadi *planned behavior theory* (TPB). Dengan pengembangan ini maka bertambah predictor lain selainsikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*) dannorma subyektif tentang suatu perilaku (*subjective norm*). *Attitude towardthe behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*memiliki pengaruh yang berbeda dan berubah-ubah pada setiap individu maupun populasi.

a. *Attitude toward the Behavior*

Secara spesifik dalam *planned behavior theory*, sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward the behavior*) diartikan sebagai tingkatan penilaian negatif ataupun positif atas suatu perilaku. *Attitude toward the behavior* ditentukan berdasarkan gabungan antara *behavioral beliefs* dengan *outcome evaluation*. Ketika individu menilai suatu tindakan tersebut akan mempunyai dampak yang positif maka dia akan bersikap *favorable* atas perilaku itu. Dan ketika individu menilai suatu tindakan tersebut akan mempunyai dampak yang negatif maka dia akan bersikap *unfavorable* atas atas perilaku itu (Ajzen, 2005).

b. Subjective Norm

Hasil dari menampilkan suatu perilaku dilihat dari sisi bagaimana orang lain memberikan persetujuan atau tidak setuju atas perilaku tersebut. Adanya suatu hukuman maupun apresiasi yang baik merujuk pada persetujuan atau tidak setuju atas perilaku individu. Dengan demikian, bisa disimpulkan adanya faktor pemikiran yang berasal dari individu lain yang mempengaruhi individu dalam menampilkan perilaku yang kemudian dipaparkan melalui norma subyektif. *Planned behavior theory* menjelaskan bahwa dari norma subyektif dapat dijadikan dasar untuk melihat faktor sosial dari perilaku seorang individu. Ajzen (2005) memaparkan bahwa:

“subjective norm merupakan fungsi yang didasarkan oleh belief yang disebut sebagai normative beliefs, yaitu belief mengenai kesetujuan dan/ atau ketidaksetujuan seseorang maupun kelompok yang penting bagi individu terhadap suatu perilaku (salient referent beliefs). Pada beberapa perilaku rujukan sosial yang dianggap penting juga memasukkan rujukan sosial yang berasal dari orang tua, pasangan pernikahan, sahabat, rekan kerja, dan rujukan lain yang berhubungan dengan suatu perilaku”

Secara umum ketika individu melihat bahwa rujukan sosialnya memberikan saran untuk individu tersebut agar melakukan suatu tindakan maupun perilaku atau norma untuk dijadikan rujukan maka secara tidak langsung individu tersebut akan terbawa arus tekanan social yang diberikan lingkungan itu dan mengikuti perilaku itu. Sebaliknya, ketika individu melihat bahwa lingkungan sosialnya tidak merekomendasikan untuk melakukan suatu perilaku, maka individu tersebut tidak mengikuti untuk melakukan perilaku tersebut.

c. *Perceived Behavioral Control*

Secara konseptual *perceived behavioral control* berperan sebagai pemoderasi antara niat dengan perilaku individu, jadi niat yang kuat untuk melakukan suatu tindakan akan terealisasi apabila memiliki *perceived behavioral control* yang kuat. Ajzen (2005) menyatakan bahwa:

“intensi dan *perceived behavioral control* berpengaruh terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh individu. Tetapi pada umumnya intensi dan *perceived behavioral control* tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki kontrol penuh terhadap perilaku yang akan ditampilkannya”

Dengan demikian individu akan terdorong untuk melakukan suatu perilaku ketika terdapat banyak faktor yang cenderung mendukung daripada factor yang menghambat perilaku tersebut. Sebaliknya ketika individu cenderung tidak melakukan suatu perilaku, maka faktor penghambat yang terjadi presentasinya lebih dominan dari pada faktor yang mendukung perilaku tersebut.

Theory of Planned Behavior menerangkan bahwa niat yang dimiliki Wajib Pajak menjadi faktor penentu munculnya perilaku pemenuhan kewajiban pajaknya. Sedangkan adanya niat untuk berperilaku tersebut ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu : (1) *behavioral beliefs*, yaitu tingkat keyakinan atau kepercayaan Wajib Pajak mengenai hasil dari jika terpenuhinya kewajiban pajak oleh Wajib Pajak serta evaluasinya, (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan yang dimiliki individu mengenai harapan normatif yang dimiliki individu lain serta motivasi yang dimiliki

guna memenuhi harapan tersebut dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan serta pandangan individu mengenai kekuatan faktor – faktor yang mendukung maupun menghambat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Ajzen, 2005). Penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* sendiri dapat dikaitkan dengan *control beliefs*, dimana sistem tersebut dapat memperkuat keyakinan dan persepsi untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang memakai pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang dipakai untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Davis (1989) menjelaskan bahwa, TAM memberikan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaannya. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu teori mengenai sistem informasi yang dimana pengguna model ini datang untuk memakai dan menggunakan teknologi yang tersedia (Davis, 1989). Asumsinya adalah ketika pengguna diperkenalkan dan akan menggunakan sistem teknologi yang baru maka ada beberapa faktor yang memengaruhinya, yaitu:

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use Perceived*)

Penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa:

“ease artinya freedom from difficulty or great effort. Selanjutnya ease to use perceived didefinisikan the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort.”

Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pandangan seseorang atau pengguna tentang kemudahan mampu memberikan alasan pengguna dalam penggunaan sistem tersebut kemudian mampu memberikan penjelasan diterimanya sistem baru yang tersedia.

b. *Persepsi Kebermanfaatan (Usefulness Perceived)*

Persepsi kebermanfaatan ini adalah sebuah pandangan yang mana seseorang akan percaya ketika suatu sistem tertentu yang digunakan oleh pengguna bisa meningkatkan kinerja orang tersebut. Artinya bahwa manfaat dari penggunaan Teknologi Informasi Komputer (TIK) ini bisa meningkatkan kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas. Thompson, et al., (1991) menyatakan bahwa :

“kemanfaatan teknologi informasi sangat diharapkan oleh pengguna teknologi informasi computer tersebut didalam melaksanakan tugas, dan menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi komputer jika orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan positif atas penggunaannya.”

Teori Technology Acceptance Model (TAM) menerangkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan membentuk suatu kepercayaan, sikap, dan tujuan apakah Wajib Pajak bersedia menggunakan atau menolak sistem yang baru dalam perpajakan yaitu *e-Filing* serta *e-Billing*.

3. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh, et al., (2003). Teori ini menjelaskan tentang adanya empat variabel yang dapat dijadikan landasan

tujuan dalam menggunakan suatu teknologi. Variabel dari model UTAUT ini yaitu :

a. *Performance expectancy*

Performance expectancy merupakan sebuah kepercayaan dari pengguna ketika memakai sebuah sistem akan membantu pengguna menghasilkan sebuah performa dalam bekerja secara penuh, sehingga hasilnya bisa lebih baik. Teori-teori yang tergabung dalam *performance expectancy* yang pertama adalah persepsi kebermanfaatan Davis, *et.al.* (1989), menjelaskan bahwa performansi kerja seseorang akan cenderung naik ketika seseorang tersebut percaya terhadap sistem yang dipakainya.

Kedua, *extrinsic motivations* Davis (1993) menyatakan bahwa persepsi pengguna akan melakukan suatu aktifitas karena merasa alat menghasilkan suatu yang bernilai seperti meningkatkan performansi kerja, penghasilan dan promosi kerja. Ketiga, *job-fit* Thompson, *et.al.*(1991), menjelaskan bahwa keyakinan yang dimiliki seseorang menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan performansi kerja. Keempat, *relative advantage* Moore dan Benbasat (1991), menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

b. *Effort expectancy*

Effort expectancy merupakan tingkatan usaha yang mampu dirasakan pengguna dalam penggunaan sistem. Teori-teori yang tergabung dalam *effort expectancy* yang pertama adalah *perceived ease*

of use. Davis, *et al.*, (1989), menyatakan ukuran kepercayaan seseorang akan bebas dari usaha (*effort*) ketika menggunakan suatu sistem. Kedua, *complexity* Thompson, *et al.* (1991), menjelaskan bahwa ukuran seseorang merasakan inovasi yang dibuat justru sangat sulit dimengerti maupun diimplementasikan. Ketiga, *ease of use* Moore dan Benbasat (1991), menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

c. *Social influence*

Social influence merupakan merupakan kepekaan seseorang mengenai pihak lain yang menggunakan juga sistem tersebut. Teori-teori yang tergabung dalam *social influence* adalah yang pertama, *subjective norm* Ajzen (1991), menyatakan bahwa persepsi seseorang berhubungan dengan orang penting seperti keluarga atau pasangan yang dapat menentukan pikiran seseorang tersebut untuk tidak melakukan atau harus melakukan perilaku yang diminta.

Kedua, *social factor* Thompson, *et al.* (1991) menyatakan bahwa perasaan dalam diri seseorang berkaitan dengan kebudayaan suatu kelompok dan persetujuan inter personal yang dibuat oleh seseorang dengan yang lainnya pada situasi sosial tertentu. Ketiga, *image* Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa tingkatan dimana menggunakan inovasi dirasakan akan meningkatkan image atau status seseorang dalam sistem sosial.

d. *Facilitating conditions*

Facilitating conditions merupakan keyakinan seseorang tentang keberadaan fasilitas organisasi serta teknis yang mampu membantu segala aktifitas pemakai. Teori-teori yang tergabung dalam *facilitating conditions* adalah yang pertama *perceived behavioral control* Azjen (1991), mengenai perasaan mudah atau sulit untuk menampilkan suatu perilaku.

Kedua, *facilitating conditions* Thompson, *et al*, (1991) mengemukakan bahwa faktor-faktor lingkungan yang diobservasi sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan. Ketiga, *compatibility* Moore dan Benbasat (1991) menyatakan tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan konsisten serta relevan dengan nilai-nilai yang telah dibangun sebelumnya serta kebutuhan dan pengalaman sebelumnya.

Pada teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menerangkan bahwa tindakan Wajib Pajak untuk memakai sistem *e-Filing* dan *e-Billing* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut; (1) *Performance expectancy*, yakni keyakinan Wajib Pajak bahwa saat Wajib Pajak memakai sistem tersebut maka akan menambah maupun menghasilkan performa yang baik dalam melakukan pekerjaannya, (2) *Effort expectancy*, yaitu usaha yang mampuberdampak langsung terhadap Wajib Pajak ketika memakai sistem tersebut, (3) *Social influence*, merupakantingkat kesadaran Wajib Pajak tentang keberadaan orang lain

selain dirinya yang juga memakai sistem, dan (4) *Facilitating conditions*, merupakan keyakinan adanya fasilitas Direktorat Jenderal Pajak dan teknis yang mampu memberikan dukungan terhadap aktifitas Wajib Pajak.

4. Teori Bakti (Kewajiban Pajak Mutlak)

Membahas mengenai pajak atau sistem perpajakan, tidak terlepas dari pernyataan dari Mardiasmo (2011). Dalam buku Mardiasmo (2011) menjelaskan tentang perpajakan, pajak adalah:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Selanjutnya Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa salah satu fungsi pajak adalah untuk membiayai pembangunan negara. Pembangunan ini semata – mata ditujukan untuk kepentingan rakyat kembali. Selanjutnya Mardiasmo menyatakan bahwa dalam sistem pemungutan pajak sendiri dapat dibagi menjadi 3 sistem, yaitu *Official Assessment system*, *Self Assessment System*, dan *With Holding System*. Di Indonesia sendiri menganut atau menerapkan *Self Assessment System*.

Terdapat teori menurut Mardiasmo (2011) mengenai pemberian hak kepada negara dalam hal pemungutan pajak, yaitu Teori Bakti (Kewajiban Pajak Mutlak). Teori Bakti didasarkan pada paham organisasi negara yang mengajarkan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan kepentingan umum karena negara sebagai organisasi. Negara harus mengambil tindakan maupun suatu keputusan yang

diperlukan termasuk pada bidang pajak. Berdasarkan sifat diatas maka negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda bakti.

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negaranya. Sebagai warga Negara yang baik dan berbakti maka warga harus sadar bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010), Wajib Pajak adalah Badan ataupun Orang Pribadi yang masuk dalam kriteria untuk ditentukan menjalankan kegiatan kewajiban perpajakan yaitu memotong serta memungut pajak tertentu yang telah ditetapkan dalam undang-undang pajak. Sedangkan menurut Fidel (2008) Wajib Pajak adalah subjek pajak yang telah masuk dalam kriteria objektif yaitu orang pribadi maupun badan yang mendapatkan Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang telah melampaui Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) untuk wajib pajak dalam negeri mengikuti undang-undang yang berlaku.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Wajib Pajak merupakan Orang Pribadi maupun Badan yang termasuk dalam subjek pajak dengan memenuhi persyaratan objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu individu maupun badan yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Maka Wajib Pajak tersebut

diwajibkan melaporkan maupun membayar pajak sebesar yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, berikut adalah kriteria wajib pajak dapat dikatakan sebagai wajib pajak patuh:

- 1) Tepat waktu, yang dimaksud tepat waktu disini adalah kedisiplinan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan. Adapun kriteria dalam penyampaian Surat pemberitahuan ini adalah tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
- 2) Tidak memiliki hutang pajak dalam seluruh jenis perpajakan, kecuali jika Wajib Pajak memiliki kriteria untuk tunggakan pajak tersebut dapat diangguhkan, sebagai contoh izin menganggur. Hutang pajak merupakan iuran pajak yang tidak lunas.
- 3) Tidak pernah berurusan dengan tindak pidana yang menyangkut karena tindakan terkait perpajakan dalam kurun waktu lima tahun terakhir.
- 4) Hasil Audit laporan keuangan mendapat pendapat wajar tanpa pengecualian ketika diaudit oleh Akuntan Publik Maupun Lembaga pengawas pemerintah dalam kurun waktu tiga atau lebih secara terus-menerus.

6. Penerapan *e-Filing*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerapan dapat dimaknai sebagai cara, pemasangan, pemanfaatan dan proses. *E-Filing* adalah sistem yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna dipergunakan dalam penyampaian SPT berbasis elektronik. Penerapan dan pemakaian *e-Filing* tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 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) yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014.

Penerapan sistem *e-Filing* mempunyai berbagaimanfaat yang positif bagi Wajib Pajak yang kemudian dapat diakses melalui *website* DJP, diantaranya yaitu:

- 1) Penyampaian SPT bisa lebih cepat karena tidak ada batasan ruang dan waktu. Akses bisa dilakukan 24 jam, karena memanfaatkan layanan internet.
- 2) Tidak memerlukan biaya yang mahal dalam pelaporan SPT karena akses melalui situs DJP tidak dikenakan biaya.
- 3) Dapat mempercepat perhitungan karena mekanisme perhitungan telah di komputerisasi
- 4) Lebih mempermudah dalam pengisian SPT.

- 5) Data yang disampaikan Wajib Pajak terjamin kelengkapannya.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena tidak menggunakan media.

7. Penerapan *e-Billing*

Keinginan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak membuat DJP melakukan terobosan Inovasi baru. Dalam aspek pembayaran pajak DJP membuat sistem bernama *e-Billing*. Sistem *e-Billing* ini berfungsi sebagai sarana pembantu Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Sistem ini berbasis elektronik, sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui ATM maupun *Internet Banking*. Sehingga, pembayaran tidak harus mengantri di loket pembayaran pada kantor pos maupun bank. Sistem *e-Billing* ini didasarkan pada peraturan tahun 2014 yang berisi tentang:

“Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 mengenai Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik”.

Peraturan tersebut ditetapkan pada tanggal 13 Oktober 2014, sekarang fasilitas *e-Billing* sudah dapat diterapkan di Seluruh Indonesia. Untuk meningkatkan pelayanan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Keterangan Pers yaitu pada tanggal 30 Desember 2015, yakni Mulai 1 Januari 2016 Bayar Pajak Secara *Online* Melalui *e-Billing*. Bahwa sistem pelayanan pajak manual yang ada di semua bank Swasta maupun Bank BUMN serta di kantor pos akan berakhir tanggal 31 Desember 2015 dan berikutnya mulai 1 Januari 2016 pembayaran perpajakan dilakukan secara *Online*. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan Wajib Pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

8. Pengetahuan Perpajakan

Notoatmojo (2003) memaparkan bahwa pengetahuan adalah hasil “tahu” yang didapat lewat media panca indra yang dimiliki oleh manusia antara lain indra pendengaran, indra penciuman, raba maupun rasa. Dan presentasi yang paling besar berkontribusi adalah lewat mata dan telinga. Dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan menurut Hartoyo (2010) adalah suatu hasil “tahu” seorang individu melalui proses penggunaan indera terhadap objek yang memiliki kaitan mengenai perpajakan.

Menurut Notoatmodjo (2003), ada berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan perpajakan, yaitu:

a. Pendidikan Perpajakan

Pendidikan yang dimaksud disini merupakan proses belajar yang dilakukan individu guna menumbuhkan pengetahuan yang lebih baik dan kearah yang positif. Sehingga, individu menjadi lebih matang serta memiliki kedewasaan.

b. Persepsi dalam Masalah Perpajakan

Persepsi, disini yaitu kemampuan individu untuk mengenal dan menetapkan berbagai objek yang berhubungan dengan pajak, yang kemudian memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan individu tersebut tentang perpajakan.

c. Motivasi atau Keinginan untuk Mempelajari Pajak

Motivasi adalah suatu hal yang dapat memotivasi dan mendorong

seorang untuk melakukan tindakan, yang bersumber dari dalam dirinya sendiri.

d. Pengalaman dalam Perpajakan

Pengalaman adalah kejadian yang dialami maupun dirasakan seorang individu secara berulang-ulang pada masa lampau yang kemudian mampu membentuk kepribadaian seseorang tersebut. Kemudian, mampu memberikan dorongan dalam menentukan perilakunya pada masa sekarang.

Menurut Fidel (2004), seperti yang dikutip oleh Rimawati (2013) menyatakan bahwa :

“pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif, maka semakin positif terhadap objek tertentu.”

Ketika seorang Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan dengan baik sertamumpuni, maka Wajib Pajak akancenderung memiliki perilaku yang baik pula terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan pajak. Namun, ketika seorang Wajib Pajak mempunyai pengetahuan serta pemahaman mengenai perundang-undangan dan proses dalam perpajakan yang cenderung rendah, maka wajib pajak akan memiliki perilaku yang tidak tepat dalam menyikapi ketentuan perpajakan. Salah satu usaha yang dapat membuat peningkatan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakannya (Nugroho, 2012).

B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

1. Hubungan Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penerapan sistem *e-Filing* mampu mendorong Wajib Pajak untuk cenderung patuh untuk memenuhi kewajibannya. Wajib Pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT. Sehingga dengan terbentuknya persepsi demikian hasil dari diterapkannya sistem ini menjadi lebih efektif dan signifikan. Sejalan dengan teori TPB, TAM dan UTAUT, bahwa *e-Filing* sendiri memberikan manfaat kemudahan akses dalam memenuhi kewajiban perpajakan Wajib Pajak itu sendiri. Sehingga, Wajib Pajak mau menerima keberadaan sistem *e-Filing* dan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya melalui sistem tersebut.

Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa, intinya untuk terciptanya pembangunan negara yang baik, tentunya penerimaan pajak haruslah besar dan pemungutan pajak juga harus adil untuk setiap Wajib Pajak. Pada akhirnya penerimaan yang besar tersebut akan dikembalikan seluruhnya untuk kepentingan rakyat. Pada Teori Bakti menjelaskan bahwa, seluruh Wajib Pajak tanpa terkecuali mempunyai kewajiban untuk patuh terhadap negara. Maka dari itu aturan maupun sistem yang diterapkan guna meningkatkan pendapatan pajak negara harus dipatuhi oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Sistem *e-Filing* adalah sistem yang dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses maupun melaporkan SPT. Sistem ini berbasis internet, dimana untuk penggunaannya Wajib Pajak harus terhubung melalui jaringan internet. Untuk pelaporan SPT menggunakan sistem ini wajib pajak dapat mengakses melalui *website* Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya sistem *e-Filing* kegiatan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak sudah bisa dilakukan di rumah masing – masing dengan syarat terhubung dengan internet, tidak lagi dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak. Sistem *e-Filing* memberikan kemudahan, kecepatan serta menghemat biaya kemudian mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dimanapun dan kapanpun.

Terdapat penelitian terdahulu yang juga meneliti tentang *e-Filing*, diantaranya penelitian oleh Sari (2015) dimana hasil dari penelitian tersebut menunjukkan penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian, Sulistyorini (2016) juga menjelaskan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Putra (2014), penelitian tersebut menjelaskan tentang bagaimana hasil dari penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang cenderung positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini diperkuat dengan dilakukannya penelitian oleh Muturi (2015) yang menjelaskan tentang bagaimana hasil dari penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang cenderung positif terhadap

kepatuhan Wajib Pajak di Meru County, Kenya. Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Hubungan Penerapan *e-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Seperti yang dijelaskan Mardiasmo (2011) dalam Teori Bakti, pemungutan pajak bertujuan untuk terciptanya pembangunan negara yang baik. Penerimaan pajak haruslah besar dan pemungutan pajak juga harus adil untuk setiap Wajib Pajak. Pada akhirnya penerimaan yang besar tersebut akan dikembalikan seluruhnya untuk kepentingan rakyat. Pada Teori Bakti menjelaskan bahwa, seluruh Wajib Pajak tanpa terkecuali mempunyai kewajiban untuk patuh terhadap negara. Maka dari itu aturan maupun sistem yang diterapkan guna meningkatkan pendapatan pajak negara harus dipatuhi oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Sama halnya dengan sistem *e-Filing*, *e-Billing* sendiri sejalan dengan teori TPB, TAM dan UTAUT, bahwa *e-Billing* mampu memberikan layanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan Wajib Pajak itu sendiri. Karena dalam teori yang dijelaskan diatas, syarat suatu teknologi dapat diterima dalam lingkungan pemakainya adalah dapat memberi manfaat yang lebih daripada tidak menggunakan teknologi tersebut. Sehingga, Wajib Pajak mau menerima keberadaan sistem *e-*

Billing dan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya melalui sistem tersebut.

Merujuk pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Billing* mampu mendorong Wajib Pajak untuk cenderung patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam melakukan pembayaran pajaknya. Sehingga dengan terbentuknya persepsi demikian hasil dari diterapkannya sistem ini menjadi lebih efektif dan signifikan.

Sistem *e-Billing* merupakan sistem yang dibuat oleh DJP untuk menunjang aktivitas pembayaran pajak oleh Wajib Pajak. Sistem ini mampu bekerja secara *real time* tanpa batasan waktu, Wajib Pajak hanya perlu mengisi tagihan pajak sesuai dengan kewajiban yang di tanggungnya lalu kemudian wajib pajak menerima sebuah kode *billing*. Kode *billing* tersebut nantinya digunakan pada saat hendak melakukan pembayaran di bank yang telah melakukan kerjasama dengan DJP, ATM, maupun *internet banking* dengan cara cukup memasukkan kode tersebut. Dengan sistem tersebut mampu memangkas aktivitas-aktivitas yang terlalu panjang saat melakukan pembayaran manual dengan manual, dan juga kesalahan-kesalahan input yang mungkin terjadi pada proses manual tidak akan terjadi di *e-Billing*.

Selanjutnya terdapat penelitian terdahulu mengenai penerapan *e-Billing*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*,

(2017) memperlihatkan bahwa variabel penerapan *e-Billing* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ada beberapa penelitian sejenis yang mencoba melihat hubungan antara *e-Billing* terhadap kepatuhan pajak, salah satunya adalah penelitian Husnurrosyidah *et al.*, (2017). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan Penerapan sistem *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Selanjutnya penelitian dari, Wasao (2014) menunjukkan bahwa Sistem Pajak Online mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak

3. Hubungan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sukses atau tidaknya penyelenggaraan kegiatan perpajakan seperti yang dicanangkan oleh DJP ditunjang oleh beberapa faktor, salah satunya pengetahuan tentang perpajakan itu sendiri. Seperti yang dipaparkan dalam teori pajak oleh Mardiasmo, di Indonesia menganut sistem pemungutan pajak yaitu *self assesment system*. Sistem tersebut menuntut Wajib Pajak untuk menghitung dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Jadi, pengetahuan perpajakan sangatlah penting guna terciptanya kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

Logikanya adalah, ketika seseorang tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik, seperti mengenai peraturan, *update* terbaru sistem yang ada, maupun yang lainnya maka dia akan cenderung acuh dan tidak patuh. Sebaliknya, jika Wajib Pajak memiliki cukup pengetahuan mengenai perpajakan tersebut maka, dia akan cenderung patuh. Sehingga fungsi dari keberadaan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak itu sebagai faktor pendukung sukses atau tidaknya kegiatan perpajakan yang dicanangkan DJP.

Pengetahuan Perpajakan menurut Hartoyo (2010) adalah suatu hasil “tahu” seorang individu melalui proses penggunaan indera terhadap objek yang memiliki kaitan mengenai perpajakan. Terciptanya tata kelola perpajakan yang baik merupakan faktor penting dalam suksesnya penyelenggaraan kegiatan perpajakan. Dengan terus berkembangnya peraturan, sistem, serta regulasi tersebut maka Wajib Pajak dituntut untuk mempunyai pengetahuan perpajakan yang baik.

Tinggi dan baiknya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat memberi dampak kecenderungan sikap patuh terhadap ketentuan pajak yang berlaku. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat memberi dampak kecenderungan sikap tidak patuh terhadap ketentuan pajak yang berlaku.

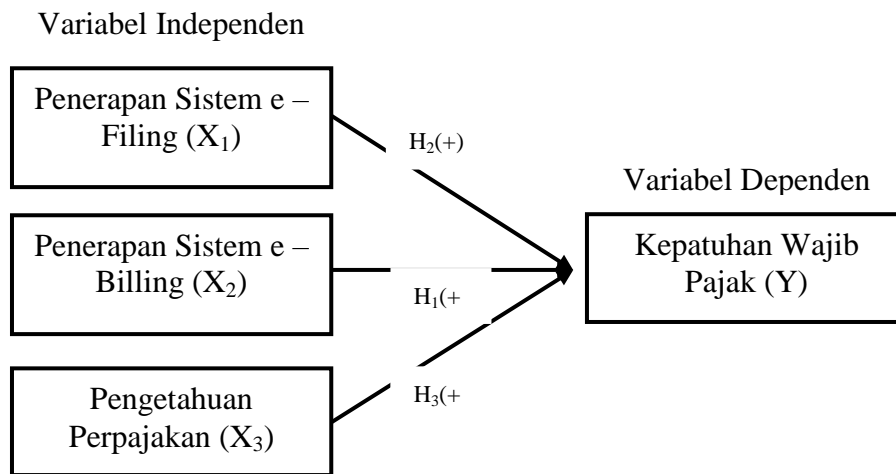
Terdapat penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengetahuan perpajakan, diantaranya penelitian oleh Septyani (2014) penelitian tersebut menjelaskan tentang bagaimana hasil dari adanya pengaruh positif yang

terjadi pada hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian Septyani, hasil dari penelitian Nurvita (2013) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Terdapat juga penelitian dari Alfiah (2014) yang hasilnya menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, serta penelitian dari Putri (2015) yang dimana hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan penjelasan dan analisis di atas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

C. Model Penelitian

Gambar dibawah ini merupakan hubungan antara faktor dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan faktor independen penerapan *e-Filing*, *e-Billing* dan Pengetahuan Perpajakan.



Gambar 2.1
Model Penelitian