

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. *Technology Acceptance Model (TAM)***

Fatmawati (2015) mengenai *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu sebuah teori yang memakai pendekatan *behavioral theory* (teori perilaku) dipakai untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. TAM sendiri memberi dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap suatu sikap, kepercayaan dan tujuan dari pemakai. *Technology Acceptance Model* ini adalah sebuah teori mengenai sistem informasi yang modelnya adalah bagaimana pengguna menggunakan dan menerima suatu teknologi. Asumsinya adalah ketika pengguna akan memakai sistem yang baru maka ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu :

##### **a. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived Ease Of Use*)**

Persepsi ini bisa membuat pengguna yakin TIK (Teknologi Informasi Komputer) lebih mudah dalam pemakaiannya dan bukan suatu beban untuk menggunakannya. Teknologi Informasi Komputer itu sendiri akan selalu digunakan oleh perusahaan karena sifatnya yang memang memudahkan pengguna. Davis (1989) mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan yang mana dalam penggunaan sistem, orang akan percaya bahwa ketika menggunakan suatu sistem tertentu itu bisa mengurangi beban seseorang didalam mengerjakan sesuatu.

Goodwin (1987), Silver (1988) menyatakan bahwa tingkat pemakaian komunikasi antara *user* (pengguna) dengan sistem bisa memperlihatkan kemudahan penggunaan. Lebih mudah dioperasikan, dan lebih dikenal itu merupakan suatu sistem yang sering digunakan oleh pengguna dalam melakukan kegiatannya. Dari definisi tersebut ini menunjukkan persepsi kemudahan bisa menjelaskan suatu alasan pengguna dalam memakai sistem dan bisa menjelaskan bahwa sistem yang baru ini bisa diterima oleh pengguna.

b. Persepsi Kegunaan Penggunaan (*Usefulness Perceived*)

Persepsi kegunaan penggunaan 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. Lindawati (2012) menyatakan bahwa kemanfaatan teknologi informasi sangat diharapkan oleh pengguna teknologi informasi komputer tersebut didalam melaksanakan tugas, dan menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi komputer jika orang tersebut mengetahui manfaat atau kegunaan positif atas penggunaannya.

Teori model TAM menjelaskan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan penggunaan membentuk sebuah sikap, kepercayaan dan tujuan apakah Wajib Pajak bersedia memakai atau menolak sistem yang baru didalam perpajakan yaitu *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Filing* (Lindawati, 2012).

## 2. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Fishbein (1975) mengatakan bahwa seseorang akan memakai teknologi komputer ketika dalam pemakaiannya dapat menghasilkan atau menimbulkan dampak positif dalam penggunaan komputer tersebut, misalnya dalam pekerjaannya bisa di selesaikan lebih cepat dan hasilnya pun juga lebih bagus maka kinerja dari seseorang tersebut bisa dikatakan mengalami peningkatan ketika memakai teknologi komputer.

*Theory of Reasoned Action* adalah landasan dalam mendapatkan pemahaman yang lebih bagus tentang tingkah laku pengguna dalam penggunaan dan penerimaan teknologi informasi komputer (Davis, 1989). Davis (1989) juga menyatakan bahwa penerimaan didalam aplikasi teknologi informasi komputer berkaitan dengan bagaimana sikap dari seseorang yang menggunakan daripada teknologi informasi komputer tersebut. Menurut Fishbein (1975) menjelaskan bahwa ada dua konstruk utama yaitu *Behavioral Invention* yaitu ukuran tentang kekuatan tujuan seseorang didalam melakukan suatu tindakan khusus. *Subjective Norm* merupakan persepsi seseorang tentang pendapat umum apakah dia wajib atau tidak wajib melakukan suatu tindakan seperti yang disampaikan oleh banyak orang. *Subjective norm* ini didasari oleh *belief* yang disebut *normative beliefs*, yaitu *belief* tentang setuju dan/ atau tidak setuju seseorang maupun kelompok yang penting bagi individu terhadap suatu perilaku (*salient referent beliefs*).

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

Venkatesh, et al., (2003) mengembangkan UTAUT dari beberapa teori penerimaan teknologi terkemuka yaitu dengan mengkomparasikan fitur-fitur dari teori tersebut menjadi satu teori. Hasil dari pengujian ini ada beberapa variabel yang menjadi determinan terhadap tujuan serta pemakaian teknologi informasi, antara lain adalah ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), pengaruh sosial (*Social Influence*), dan kondisi pendukung (*Facilitating Condition*) serta empat variabel sebagai moderator (*Moderating Variables*) antar determinan dengan tujuan dan penggunaan teknologi informasi, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan *voluntariness* (wajib atau tidaknya menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan).”

#### a. *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 didalam *performance expectancy* ini yang pertama yaitu *perceived usefulness*, Davis (1989) menyatakan bahwa tingkatan yang mana seseorang percaya dengan memakai sebuah sistem bisa meningkatkan performa kerja mereka. Kedua, *extrinsic motivations*, Davis (1993) menyatakan persepsi pengguna akan melakukan suatu aktifitas karena merasa alat menghasilkan sesuatu yang bernilai lebih seperti meningkatkan performa kerja, penghasilan dan promosi kerja. Ketiga, *job-fit*, Thompson, et al., (1991) menyatakan bahwa keyakinan seseorang menggunakan suatu

teknologi akan meningkatkan performa kerja. Keempat, *relative advantage*, Benbasat (1991) menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

**b. *Effort Expectancy***

Merupakan sebuah tingkatan usaha yang dirasakan oleh pengguna dalam memakai sistem. Teori-teori yang tergabung dalam *effort expectancy* yang pertama yaitu *perceived ease of use*, Davis (1989) mengemukakan bahwa tingkatan dimana seseorang yakin dengan memakai sistem akan terbebas dari usaha (*effort*). Kedua, *complexity*, Thompson, et al., (1991) mengemukakan bahwa tingkatan dimana suatu inovasi dirasa lebih sulit untuk dimengerti dan dipakai. Ketiga, *ease of use*, Benbasat (1991) menyatakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

**c. *Social influence***

Merupakan kesadaran seseorang tentang adanya orang lain yang menggunakan sistem. Teori-teori yang tergabung dalam *social influence* yaitu yang pertama *subjective norm*, Ajzen, (1991) ; Davis (1989) ; Fishbein (1975); Mathieson (1991); Taylor dan Tood (1995), mengemukakan 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*, Benbasat (1991)

menyatakan bahwa tingkatan dimana menggunakan inovasi dirasakan akan meningkatkan *image* atau status seseorang dalam sistem sosial.

**d. *Facilitating conditions***

Merupakan kepercayaan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mendukung aktifitas pengguna. Teori-teori yang tergabung dalam *facilitating conditions* adalah yang pertama yaitu *perceived behavioral control* azjen, (1991); Taylor (1995), tentang perasaan mudah atau sulit untuk menampilkan suatu perilaku. Yang kedua yaitu *facilitating conditions*, menurut Thompson, et al., (1991) mengemukakan bahwa faktor-faktor lingkungan yang diobservasi sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan. Ketiga, *compatibility*, Benbasat (1991) mengemukakan bahwa tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan konsisten pada nilai yang telah ada, kebutuhan dan pengalaman sebelumnya.

Dalam teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menerangkan bahwa perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-Registration, e-Billing dan e-filing* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah *performance Expectancy* yaitu suatu keyakinan Wajib Pajak ketika memakai sistem bisa membantu menghasilkan suatu performa kerja yang penuh, *Effort expectancy* yang merupakan usaha yang dirasakan oleh Wajib Pajak pada penggunaan sistem, *Social Influence* yang merupakan kesadaran seseorang / Wajib Pajak tentang adanya orang lain yang memakai sistem, serta *Facilitating Condition* yang merupakan keyakinan adanya fasilitas Direktorat Jenderal Pajak dan teknis yang mendukung aktifitas Wajib Pajak (Venkatesh, et al., 2003).

#### **4. Teori Perpajakan**

Terdapat satu teori yang diambil yang bisa menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak. Teori tersebut adalah Teori Bakti, dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Negara sendiri mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa Pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban dan untuk membuktikan tanda baktinya kepada negara agar pemerintahan negara tersebut bisa berjalan dengan baik dan lancar.

#### **5. Definisi Pajak**

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang oleh Wajib Pajak kepada Negara yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2011) menjelaskan bahwa pajak ialah iuran yang dilakukan oleh masyarakat atau wajib pajak kepada kas Negara sesuai Undang – Undang yang bersifat memaksa dan tanpa memperoleh suatu imbalan apapun secara langsung serta dipakai untuk membayar pengeluaran umum.

#### **6. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Abdul Rahman (2010) bahwa Wajib Pajak merupakan Orang pribadi atau Badan dalam melakukan kewajiban perpajakannya yaitu

memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan Fidel (2008) menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah Subjek Pajak yang memenuhi syarat obyektif yakni masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh jika memenuhi syarat-syarat berikut ini :

- 1) Ketepatan dalam menyampaikan SPT ; dalam menyampaikan SPT Wajib Pajak haruslah tepat waktu dalam tiga tahun terakhir yaitu bulan ketiga akhir setelah tahun pajak.
- 2) Tunggakan pajak yaitu angsuran yang belum dilunasi pada saatnya atau setelah tanggal pengenaan suatu denda. Untuk semua jenis pajak ini tidak memiliki tunggakan pajak, kecuali yang sudah mendapatkan izin untuk menganggur / menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara

menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, artinya bahwa laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan..

- 4) Belum ada catatan kriminal (tidak pernah di pidana) karena melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan sesuai keputusan pengauditan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

## **7. Sistem Elektronik Pajak**

Sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tujuan untuk mempermudah dan mempercepat Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sistem elektronik pajak itu sendiri terdiri dari :

### **a. *e-Registration***

Menurut Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak *e-Registration* merupakan produk sistem pelayanan yang telah di sediakan oleh pihak direktorat Jenderal Pajak yaitu sistem pendaftaran oleh Wajib pajak serta penetapan pengusaha kena Pajak dan perubahan data yang terhubung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak.

Tujuan dari penyediaan layanan *e-Registration* ini adalah memberi kemudahan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk mendaftar, mengupdate, maupun menghapus data serta memberikan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan lebih optimal baik secara administratif maupun operasionalnya kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas terkini yaitu pemanfaatan teknologi informasi melalui internet. Layanan *e-Registration* meliputi pendaftaran Wajib Pajak

baru, penetapan, Perubahan data Wajib Pajak yang telah terdaftar di Kantor Pajak, Pencabutan sebagai Pengusaha Kena Pajak, serta permohonan Pencabutan Penetapan Pengusaha Kena Pajak.

*e-Registration* efektif dipakai sejak tahun 2005, yaitu saat di terbitkannya : “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 mengenai Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan NPWP” serta Penetapan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-Registration* yang telah diperbarui dengan : “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 mengenai Tata cara Pendaftaran NPWP dan/atau Penetapan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak dengan sistem *e-Registration*.” Perubahan peraturan tersebut membawa perubahan yang cukup signifikan, salah satunya adalah petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak tidak perlu lagi menunggu berkas pendaftaran dari Wajib Pajak untuk melakukan proses validasi NPWP.

#### ***b. e-Billing***

Inovasi yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak didalam aspek pembayaran pajak / penagihan yaitu *e-Billing* yang merupakan sebuah sistem online dimana Wajib Pajak (WP) dapat melunasi tagihan kewajibannya secara online yaitu dengan pembayaran via ATM atau internet banking, hal ini memudahkan Wajib Pajak sehingga tidak perlu membayar di kantor pos atau langsung mendatangi kantor Pajak dan juga tidak perlu antre di teller bank.

Fasilitas *e-Billing* ini mulai diperkenalkan pada tahun 2011 yang diatur didalam : “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 mengenai Tata cara Pendaftaran NPWP dan/atau Penetapan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak dengan sistem *e-Registration*” yang selanjutnya diubah dengan “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012.”

Di tahun 2014 kedua peraturan tersebut diperbarui dengan : “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 mengenai Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik” yang di tetapkan 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 baik 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*.

**c. *e-Filing***

*e-Filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan atau perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan yang dilakukan secara *online* melalui Web dengan mengunjungi halaman web dari Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Aplikasi. *e-Filing* ini diatur didalam : “Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata

Cara Pengolahan dan Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan” serta :  
 “Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 mengenai Tata  
 Cara Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan  
 menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e- Filing melalui  
 Halaman Web Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))” yang telah  
 diubah dalam PER-1/PJ/2014.

## 8. Keadilan Sistem Perpajakan

Asas keadilan dalam prinsip Perundang – Undangan perpajakan  
 maupun dalam hal pelaksanaannya harus dipegang teguh, walaupun  
 keadilan itu sangat relative. Menurut Richard dan Peggy dalam Bukunya  
*Public Finance in Theory and Practice* terdapat dua macam asas keadilan  
 pemungutan pajak, adalah sebagai berikut :

### 1. *Benefit principle*

Dalam sistem perpajakan yang adil, setiap Wajib Pajak harus  
 membayar pajak sejalan dengan manfaat yang dinikmatinya dari  
 pemerintah. Pendekatan ini disebut *revenue and expenditure approach*.

### 2. *Ability Principle*

Dalam pendekatan ini menyatakan agar pihak pajak dibebankan  
 kepada Wajib Pajak atas dasar kemampuan membayar.

Masalah keadilan dalam pemungutan pajak, dibebankan antara lain  
 sebagai berikut :

#### a. Keadilan *Horizontal*

Pemungutan pajak secara *horizontal* apabila beban pajaknya  
 sama atas semua Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan yang

sama dengan jumlah tanggungan yang sama, tanpa membedakan jenis penghasilan atau sumber penghasilan.

b. Keadaan *Vertical*

Keadilan dapat dirumuskan (*horizontal dan vertical*) bahwa pemungutan pajak adil, apabila orang yang dalam kondisi ekonomis yang sama dikenakan pajak yang sama, demikian sebaliknya.

Hal yang perlu di perhatikan didalam penerapan perpajakan suatu Negara yaitu keadilan. Bahwa keadilan dalam perpajakan merupakan faktor utama yang akan mendasari setiap Wajib Pajak mau mematuhi peraturan perpajakan. Masyarakat disini perlu adanya kejelasan mengenai perlakuan yang adil terhadap pengenaan dan pemungutan pajak Negara. Menurut Adam Smith (1981) menyatakan bahwa prinsip yang paling utama dalam rangka pemungutan pajak adalah keadilan dalam perpajakan yang dinyatakan dengan suatu pernyataan bahwa setiap warga Negara hendaknya berpartisipasi dalam pembiayaan pemerintah, sedapat mungkin secara proporsional sesuai dengan kemampuan masing-masing, yaitu dengan cara membandingkan penghasilan yang diperolehnya dengan perlindungan yang dinikmatinya dari Negara.

Prinsip keadilan ini harus diterapkan secara baik, di Indonesia sendiri sekarang ini menggunakan *self assessment system* yang merupakan sebuah sistem pemungutan pajak dalam menghitung perpajakan yang terutang oleh WP ini diserahkan kepada fiskus. Dalam hal ini wajib pajak haruslah aktif dalam menghitung, menyetor serta melaporkannya kepada Kantor Pelayanan Pajak sedangkan fiskus ini mempunyai tugas untuk memberikan

keterangan dan pengawasan. Tujuan dari keadilan ini adalah supaya wajib pajak patuh terhadap sistem sistem yang ada dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara bijak.

## **B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis**

### **1. Hubungan antara Penerapan *e-Registration* pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem *e-Registration* adalah sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pengajuan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak, yaitu cukup dengan membuka aplikasi yang sudah di sediakan oleh Direktorat Jendral Pajak yang disebut dengan *e-Registration*. *e-Registration* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan berdasarkan UU perpajakan dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Hal ini bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem *e-Registration* sendiri sejalan dengan teori TAM, TRA, dan UTAUT, bahwa *e-Registration* mampu memberikan layanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. 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-Registration* dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wasao (2014) menyimpulkan bahwa *online Registration* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Muturi et al., (2015) bahwa *online tax registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sulistyorini (2016) juga menyimpulkan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Registration* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Putra (2015) bahwa penerapan sistem administrasi *e-Registration* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pajak *online* yaitu *e-Registration* mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya sistem pajak *online* yaitu *e-Registration* akan membantu mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yaitu dalam hal pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang baru atau mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sehingga akan mendorong Wajib Pajak untuk cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan dan analisis di atas maka hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yaitu :

**H<sub>1</sub> : Penerapan *e-Registration* berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak**

## 2. Hubungan Penerapan *e-Billing* pada Kepatuhan Wajib Pajak

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

Sama halnya dengan sistem *e-Registration*, Sistem *e-Billing* sendiri sejalan dengan teori TAM, TRA, dan UTAUT, bahwa *e-Billing* mampu memberikan layanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. 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 dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penerapan *e-Billing* ini membuat suatu kegiatan pembayaran pajak menjadi lebih cepat, mudah dan akurat. Kemudahan pembayaran inilah yang bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian Maisiba (2016) menyatakan bahwa *Electronic tax payment* atau *tax Billing* berpengaruh positif pada penerimaan pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Wasao (2014) yang menunjukkan bahwa *online Billing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sulistyorini (2016) juga menyimpulkan bahwa penggunaan sistem administrasi *e-Billing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Putra (2015) bahwa penerapan *sistem e-Billing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pajak *online* yaitu *e-Billing* mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem pajak *online* yaitu *e-Billing* akan membantu mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yaitu dalam hal pembayaran pajak. Sehingga terbentuknya persepsi yang demikian ini hasil dari diterapkannya sistem *e-Billing* menjadi lebih efektif dan signifikan.

Selain itu, sistem *e-Billing* ini tidak ada batasan ruang dan waktu sehingga wajib pajak sendiri bisa menggunakan sistem ini kapan saja dimana saja dengan catatan ada koneksi dengan internet tanpa perlu harus pergi ke tempat pelayanan pajak, bank, atau kantor pos. Dari penjelasan dan analisis diatas maka hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yaitu :

**H<sub>2</sub> : Penerapan *e-Billing* berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak**

### 3. Hubungan penerapan *e-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak

*e-Filing* merupakan sebuah cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara online melalui halaman web Direktorat Jendral Pajak atau ASP (*Application Service Provider*). Seperti pada sistem sistem elektronik yang lain, bahwa sistem ini Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, melainkan dengan mengunjungi halaman web dari Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa layanan tersebut. *e-Filing* ini memberikan kemudahan, kecepatan serta menghemat biaya sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT kapanpun dan dimanapun.

Sama halnya dengan sistem *e-Registration*, dan *e-Billing*, *e-Filing* sendiri juga sejalan dengan teori TAM, TRA, dan UTAUT, bahwa *e-Filing* mampu memberikan layanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. 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-Filing* dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Sulistiyorini (2016) menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2014) bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian lain yaitu dari Astuti (2014) menyatakan penerapan sistem *e-Filing* ini dinilai bisa mengatasi berbagai masalah yang terjadi antara lain yaitu

antrean dalam penyampaian SPT oleh Wajib Pajak yang berada pada jatuh tempo pelaporan serta petugas perekaman data SPT di Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki jumlah terbatas sehingga prosesnya sedikit lambat.

Tresno et al., (2013) menyimpulkan bahwa dengan adanya sistem *e-Filing* bisa merubah perilaku wajib pajak karena *e-Filing* itu sendiri merupakan teknologi yang baru yang bisa membantu wajib pajak dalam pelaporan SPT secara cepat dan mudah sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke KPP untuk mengambil formulir pelaporan dan hasilnya adalah bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pajak online yaitu *e-Filing* mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya sistem pajak *online* yaitu *e-Filing* akan membantu mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yaitu dalam hal pelaporan SPT Tahunan.

Selain itu, *e-Filing* ini tidak ada batasan ruang dan waktu sehingga wajib pajak sendiri bisa menggunakan sistem ini kapan saja dimana saja dengan catatan ada koneksi dengan internet tanpa perlu harus pergi ke tempat pelayanan pajak, bank, atau kantor pos. Dari penjelasan dan analisis diatas maka hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini yaitu :

**H<sub>3</sub> : Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **4. Hubungan Keadilan Sistem Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian oleh Syakura (2014) menunjukkan bahwa semakin adil sistem perpajakan di Indonesia, akan semakin bertambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hasil ini juga mendukung hasil penelitian sari (2009) yang mengatakan bahwa semakin baik persepsi wajib pajak yang adil akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

Brainyyah (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa keadilan sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Richardson (2006) juga menyatakan hal yang sama bahwa Wajib Pajak cenderung menghindari pajak apabila mereka menganggap sistem pajak ini tidak adil. Hal ini menunjukkan pentingnya suatu keadilan perpajakan sebagai variabel yang memengaruhi perilaku kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Setiap Wajib Pajak UMKM berhubungan dengan berlakunya PP No 46 Tahun 2013 yang mengenai tarif 1% dari peredaran bruto dan bersifat final, hal ini akan mempunyai persepsi yang berbeda pada peraturan tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Keadilan Sistem Perpajakan mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, karena jika dalam sistem perpajakan itu sendiri sudah bagus dalam hal ini adalah adil dalam pengenaan dan pemungutan perpajakan, maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut juga di dukung dengan adanya PP No 46 Tahun 2013. Dari penjelasan tersebut maka hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

**H<sub>4</sub> : Keadilan Sistem Perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak**

### C. Model Penelitian

Gambar dibawah ini merupakan hubungan antara faktor dependen Kepatuhan Wajib Pajak dengan faktor indepeden penerapan *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing* dan Keadilan Sistem Perpajakan.

**Gambar 2.1**  
Model Penelitian

