

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Teori Akuntansi Perpajakan**

Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori akuntansi perpajakan. Akuntansi perpajakan mempunyai peranan penting, dimana wajib pajak memerlukan memahami perpajakan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam menghitung pajaknya. Akuntansi perpajakan juga penting dalam merencanakan pajak bagi wajib pajak, dimana merencanakan pajak sebagai suatu kemampuan wajib pajak dalam menyusun aktivitas yang berhubungan dengan keuangan untuk memperoleh biaya pajak yang minimal (Ompusunggu, 2011).

Akuntansi perpajakan adalah cara menghitung pajak secara akuntansi dan harus dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perhitungan pajak tidak bisa dihitung dengan sembarangan, melainkan harus sesuai dengan aturan yang berlaku agar tidak terjadi masalah di masa yang akan datang. Dalam menghitung pajak, Indonesia memberlakukan *self assessment*. Walaupun, saat wajib pajak kurang mengerti dengan perhitungan perpajakan juga bisa dilakukan oleh akuntan publik. Namun, pengawasan tetap harus dilaksanakan agar proses perhitungan pajak sesuai peraturan yang berlaku.

## 2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori kedua yang mendasari penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1991) sebagai pengembangan dari *Theory Reasonable Action* (TRA) yang berkaitan dengan perilaku seseorang. TRA berkaitan dengan norma subjektif dan sikap, sedangkan dalam TPB ditambahkan satu variabel yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) sudah banyak digunakan dalam mengukur kepatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada adanya pemikiran bahwa seseorang akan menggunakan informasi yang berguna secara sistematis. Setiap orang akan memikirkan manfaat dari perilaku yang akan dilakukannya, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam memutuskan untuk bertindak.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam penelitian ini menjadi dasar dalam penyusunan variabel kemanfaatan *e-filing* dan kualitas pelayanan. Hal ini karena menurut teori TPB, seseorang akan menggunakan informasi yang mempunyai kegunaan secara sistematis. Setiap orang akan memikirkan manfaat dari perilaku yang akan dilakukannya, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam memutuskan untuk bertindak. Artinya, seseorang memutuskan untuk menggunakan suatu sistem, bila sudah mengetahui manfaatnya. Demikian juga dengan fasilitas *e-filing* yang disediakan pemerintah. Wajib pajak akan menggunakan *e-*

*filing* setelah mengetahui kemanfaatan dari *e-filing*, sehingga diharapkan wajib pajak semakin patuh setelah mengetahui manfaat dari *e-filing*

Selain itu, wajib pajak juga akan patuh jika merasa bahwa pelayanan yang dilakukan aparat pajak berkualitas. Wajib pajak akan mengetahui apakah pelayanan dari petugas pajak berkualitas atau tidak setelah melakukan evaluasi antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkannya. Apabila manfaat yang dirasakannya sesuai keinginannya maka wajib pajak akan selalu membayar pajak tepat waktu.

### **3. Teori Rasionalitas**

Teori ini dikemukakan oleh Weber yang menyebutkan bahwa pikiran seseorang kadang-kadang tidak mampu mendorong orang tersebut untuk berperilaku rasional. Terkadang seseorang berpikir bahwa tindakan seseorang tidak rasional karena di luar kebiasaannya. Namun, setiap orang juga harus mempunyai pikiran bahwa tindakan setiap orang akan berbeda-beda sesuai lingkungan, kebiasaan dan lain sebagainya karena adanya masalah sosial. Pemikiran yang hanya memfokuskan pada diri sendiri akan membuat tindakan orang lain yang dilihatnya tidak sesuai, sehingga pemikiran orang tersebut harus diperbaiki agar sesuai dengan yang diharapkan.

Teori rasionalitas dalam penelitian ini mendasari penyusunan variabel pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak. Hal ini karena menurut teori rasionalitas, setiap individu terkadang mempunyai pemikiran yang tidak rasional, termasuk wajib pajak yang terkadang berpikiran bahwa

pajak yang dibayarnya tidak rasional. Oleh karena itu, pemerintah menyusun peraturan perpajakan yang mengatur pembayaran pajak sehingga dapat memperbaiki pemikiran wajib pajak agar sesuai dengan usaha peningkatan kepatuhan secara sukarela.

Peraturan yang sudah ditetapkan menjadi dasar bagi wajib pajak untuk berfikir rasional untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga terhindar dari sanksi yang akan diterima apabila wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak.

#### **4. Pajak**

##### **a. Definisi Pajak**

Priantara (2012) menyebutkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumarsan (2012) menyebutkan bahwa menurut perspektif ekonomi, pajak adalah beralihnya sumber dari kepada sektor publik. Artinya adanya pajak menimbulkan dua kondisi yang berubah. Pertama, kemampuan seseorang dalam memiliki sumber daya untuk

kepentingannya mengalami pengurangan. Kedua, keuangan negara dalam menyediakan barang dan jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengalami peningkatan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pajak mempunyai unsur-unsur yaitu yang berhak memungut pajak adalah negara, tanpa balas jasa, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat luas

b. Pajak Menurut Islam

Pajak menurut Islam berasal dari kata dasar *dharaba, yadhribu, dharban* yang mempunyai arti mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebaskan. Pajak (*daribah*) merupakan harta yang difardhukan oleh Allah kepada umat Muslim untuk memenuhi kebutuhan mereka. Terdapat beberapa ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan *jizyah* (pajak perorangan), zakat, *ghanimah* diantaranya QS. At-Taubah (9) 103 yang mempunyai arti sebagai berikut:

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui”.

Selain itu, juga terdapat dalam QS At-Taubah ayat 29, yang berarti:

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak

mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), yaitu (orang-orang) yang diberikan alkitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk”.

c. Fungsi Pajak

Mardiasmo (2009) menyebutkan bahwa pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

- 1) Fungsi penerimaan: sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur: sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Sumarsan (2012) menyebutkan bahwa sistem pemungutan pajak terbagi menjadi tiga, yaitu:

1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan jumlah pajak yang terutang.

2) *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melakukan perhitungan, pembayaran dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

### 3) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak terutang wajib pajak.

## 5. Kepatuhan Wajib Pajak

### a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan mempunyai arti sifat patuh, ketaatan. Fajriyan (2015) mendefinisikan kepatuhan sebagai motivasi individu, kelompok atau organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai aturan yang berlaku. Definisi lain menyebutkan bahwa kepatuhan pajak sebagai kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan (Tiraada, 2013). Rahman (2010) mengartikan kepatuhan perpajakan sebagai kondisi dimana wajib pajak menyanggupi semua kewajiban pajak dan melaksanakan hak pajaknya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah ketaatan wajib pajak untuk mematuhi peraturan atau perundang-undangan perpajakan.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak, disebutkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 tahun terakhir.

b. Jenis-Jenis Kepatuhan

Abdi (2017) membagi kepatuhan menjadi dua, yaitu:

- 1) Kepatuhan formal, yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya dengan formal sesuai ketentuan formal dalam perundang-undangan pajak.
- 2) Kepatuhan material, yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak dengan substantive memenuhi semua ketentuan material pajak, sesuai dengan isi dan jiwa perundang-undangan pajak.

c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diukur dengan indikator sebagai berikut (Sri dan Ita, 2009):

- 1) Patuh untuk mendaftarkan diri

- 2) Patuh dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang
  - 3) patuh dalam membayar kekurangan pajak
  - 4) Patuh dalam menyerahkan kembali SPT
- d. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Abdi (2017) menyebutkan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak oleh pemerintah, yaitu:

- 1) Mengeluarkan dan memberikan surat teguran, pemberitahuan dan surat tagihan pajak.
- 2) Meningkatkan sosialisasi terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan
- 3) Memberikan ucapan terimakasih kepada wajib pajak yang sudah memberikan SPT tepat waktu
- 4) Mendorong masyarakat untuk sadar pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

## **6. Kemanfaatan *e-filing***

*E-Filing* merupakan Surat Pemberitahuan secara elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui perusahaan *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Wulandari dkk, 2017). Untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak harus mempunyai *e-FIN*. *e-FIN* merupakan nomor yang digunakan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui internet. *e-FIN* diperoleh dengan

mengajukan permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website.

Dengan *e-Filing*, wajib pajak tidak perlu lagi antri berjam-jam di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Pemerintah menerapkan *E-Filing* atas dasar masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daripada jumlah wajib pajak yang terdaftar (Dessy dkk, 2017).

*E-Filing* mempunyai keuntungan bagi wajib pajak, yaitu (Abdi, 2017):

- a. Penerahan SPT menjadi lebih cepat karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja, karena menggunakan jaringan internet.
- b. Biaya yang dikeluarkan untuk melaporkan SPT lebih murah, karena untuk mengakses situs DJP gratis.
- c. Perhitungan dilakukan dengan cepat karena memakai sistem komputerisasi
- d. Pengisian lebih mudah karena SPT berbentuk wizard
- e. Data wajib pajak lebih lengkap karena adanya validasi dalam mengisi SPT
- f. Ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas
- g. Dokumen pelengkap tidak usah dikirim kembali kecuali diminta oleh KPP melalui *accounting representative*.

Wajib Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik, wajib menyampaikan induk Surat Pemberitahuan yang memuat

tanda tangan basah dan Surat Setoran Pajak (bila ada) serta bukti penerimaan secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar melalui Kantor Pos secara tercatat atau disampaikan langsung, paling lama 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Surat Pemberitahuan elektronik yang disampaikan pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu (Wulandari dkk, 2017).

## **7. Pemahaman Wajib pajak**

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti dan paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan tentang bagaimana cara membayar pajak, melaporkan SPT, mengetahui dimana tempat membayar pajak, mengetahui kapan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT dan mengetahui sanksi yang diterimanya apabila tidak membayar pajak tepat waktu (Dessy dkk, 2017).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk melakukan penghitungan, pembayaran dan pelaporan sendiri jumlah pajak yang terutang. Sistem tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak diharuskan untuk aktif memenuhi kewajiban dalam membayar pajaknya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak

harus mempunyai pemahaman yang tinggi mengenai aturan pajak yang berlaku untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Pemahaman wajib pajak diukur dengan indikator sebagai berikut (Dessy dkk, 2017):

- a. Memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku
- b. Memahami sistem perpajakan yang dipakai saat ini.

## **8. Kualitas Pelayanan**

### a. Definisi Pelayanan

Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan perpajakan bisa diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak dalam memberikan bantuan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

### b. Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada wajib pajak, namun tetap berada dalam batas-batas yang sesuai standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan dan harus dilaksanakan secara kontinue.

Masruroh (2013) menyebutkan bahwa kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang sesuai atau di atas harapan pihak yang menginginkannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud kualitas pelayanan pajak adalah keadaan dinamis yang memberikan:

- 1) Produk yang memenuhi atau melebihi ekspektasi wajib pajak
- 2) Jasa yang memenuhi atau melebihi ekspektasi wajib pajak
- 3) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi ekspektasi wajib pajak
- 4) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi wajib pajak

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima menyebutkan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh stakeholder perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak.

c. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator yaitu (Dessy dkk, 2017):

- 1) Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan yang tepat sejak pertama kali tanpa

melakukan kesalahan dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemauan dan kemampuan pegawai pajak untuk memberikan bantuan kepada wajib pajak dan memberikan respon terhadap keinginan wajib pajak, serta memberikan informasi waktu pelayanan akan dilakukan dan kemudian memberikan pelayanan dengan cepat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan tindakan pegawai pajak untuk dapat meningkatkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga mempunyai arti bahwa pegawai pajak bersikap sopan serta mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

4) Empati (*Emphaty*)

Dimensi ini menunjukkan bahwa pegawai pajak dapat memahami masalah wajib pajak dan berperilaku demi kepentingan wajib pajak serta memberikan perhatian secara personal kepada wajib pajak dan mempunyai jam kerja yang nyaman.

#### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan pegawai pajak dan penampilan pegawai pajak.

### 9. Sanksi Perpajakan

Widyaningsih (2013) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan sanksi berupa administrasi dan pidana yang diberikan kepada setiap orang yang melanggar perpajakan dengan nyata dan telah diatur dalam Undang-Undang. Definisi lain menyebutkan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau dapat juga diartikan alat pencegah bagi wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Dari uraian di atas diketahui bahwa sanksi perpajakan terbagi menjadi dua, yaitu:

#### a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara dalam bentuk bunga dan kenaikan (Suandy, 2008). Resmi (2003) menyatakan sanksi administrasi sebagai bentuk pembayaran kepada negara, berbentuk bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi terbagi menjadi tiga yaitu sanksi berupa bunga, denda administrasi dan kenaikan. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi administrasi apabila

wajib pajak melanggar kewajiban seperti yang ditentukan dalam UU KUP.

- 1) Sanksi denda, yaitu sanksi administrasi yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban pelaporan.
- 2) Sanksi Bunga, yaitu sanksi administrasi yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban pembayaran pajak.
- 3) Sanksi kenaikan, yaitu sanksi administrasi yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi administrasi yang menjadi alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar wajib pajak mematuhi norma pajak yang berlaku (Suandy, 2008). Mardiasmo (2009) menjelaskan sanksi pidana sebagai siksaan atau penderitaan. Resmi (2003) menyatakan dalam undang-undang perpajakan, sanksi pidana meliputi denda pidana, denda kurungan dan denda penjara.

- 1) Denda pidana, yaitu denda yang diberikan bukan hanya kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, namun juga dikenakan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melakukan pelanggaran terhadap norma perpajakan. Denda pidana diberikan

kepada tindakan pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

- 2) Pidana kurungan, yaitu sanksi pidana yang diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran dan ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.
- 3) Pidana penjara, yaitu hukuman perampasan kemerdekaan. Sanksi ini diancamkan terhadap kejahatan. Sanksi ini ditujukan kepada pejabat dan wajib pajak.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Dessy dkk (2017) yang berjudul ‘Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib orang pribadi’. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan dasar perpajakan, penerapan *e-filing*, tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan.

Penelitian Abdi (2017) yang berjudul ‘Pengaruh sanksi pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi’. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini merupakan penelitian kompilasi dari beberapa penelitian sebelumnya, dengan

menambahkan variabel kemanfaatan *e-filing* dan pemahaman wajib pajak sebagai variabel independen yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

### C. Hipotesis

#### 1. Pengaruh Kemanfaatan *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), seseorang akan menggunakan informasi yang mempunyai kegunaan secara sistematis. Setiap orang akan memikirkan manfaat dari perilaku yang akan dilakukannya, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam memutuskan untuk bertindak. Demikian juga dengan fasilitas *e-filing* yang disediakan pemerintah. Wajib pajak akan menggunakan *e-filing* setelah mengetahui kemanfaatan dari *e-filing*.

*e-filing* merupakan Surat Pemberitahuan secara elektronik yang disampaikan Wajib Pajak melalui perusahaan *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Wulandari dkk, 2017). Untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak harus mempunyai *e-FIN*. *e-FIN* merupakan nomor yang digunakan wajib pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui internet. *e-FIN* diperoleh dengan mengajukan permohonan kepada Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website. Dengan *e-FIN*, wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* agar tidak perlu lagi antri berjam-jam di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menyampaikan SPT Tahunan-nya. Dengan

adanya *e-filing* diharapkan tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk menunda menyerahkan SPT-nya hanya karena tidak mempunyai waktu. Hal ini berarti kemanfaatan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Dessy dkk (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Kemanfaatan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Teori Rasionalitas yang dikemukakan oleh Weber disebutkan bahwa pikiran seseorang kadang-kadang tidak mampu mendorong orang tersebut untuk berperilaku rasional. Oleh karena itu, diperlukan adanya peraturan yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk berfikir rasional untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Pada umumnya, seseorang akan bertindak atau melakukan sesuatu sesuai perintah seseorang apabila orang tersebut memahami isi dari perintah tersebut. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah salah satu langkah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang sudah ada. Wajib pajak akan menjalankan seluruh peraturan perpajakan apabila dia memahami isi dari peraturan perpajakan tersebut. Wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang kurang taat, sedangkan wajib

pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik, tentu akan mematuhi peraturan perajakan (Hafiz dan Saryadi, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Purba (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Ha2 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Seperti telah disebutkan di atas, menurut teori TPB setiap orang akan memikirkan manfaat dari perilaku yang akan dilakukannya, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam memutuskan untuk bertindak. Oleh karena itu, agar wajib pajak memahami manfaat, maka pelayanan pajak harus berkualitas. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan terkait perpajakan yang sesuai atau di atas harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan yang dilaksanakan pegawai pajak baik dan memberikan kesan positif kepada wajib pajak maka terdapat kemungkinan wajib pajak akan menyampaikan SPT Tahunannya dengan rajin dan tepat dalam membayar pajak. Dengan kata lain, apabila wajib pajak merasa bahwa kualitas pelayanan pajak melebihi harapannya maka wajib pajak akan patuh terhadap norma perpajakan. Sebaliknya, bila wajib pajak

merasa bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak sesuai harapannya, maka wajib pajak cenderung untuk malas membayar pajak. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian Abdi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Ha3 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

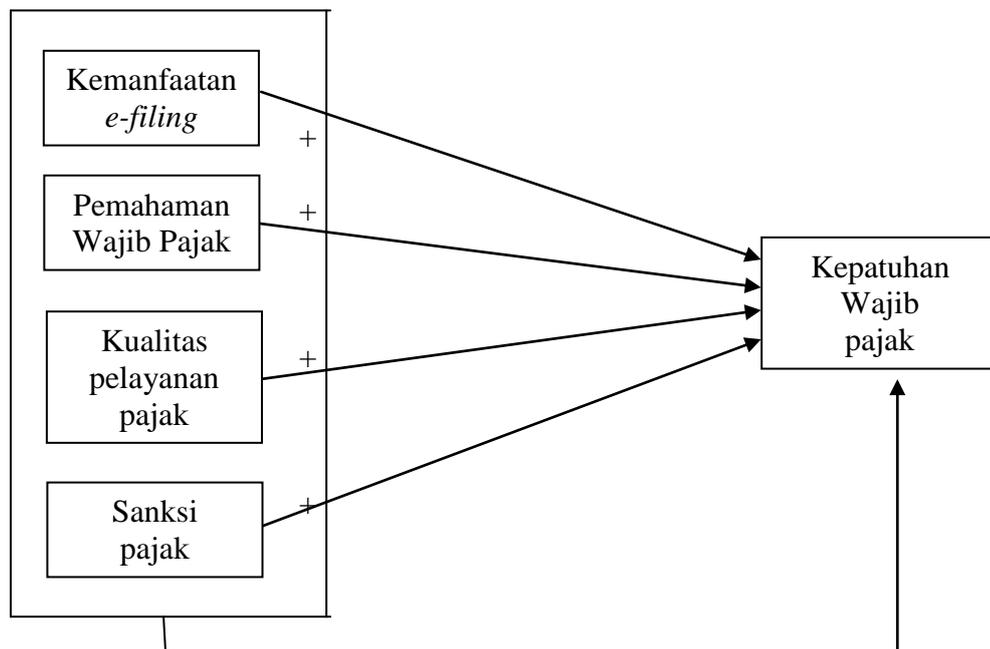
Seperti telah disebutkan di atas, bahwa Teori Rasionalitas menyebutkan bahwa pikiran seseorang kadang-kadang tidak mampu mendorong orang tersebut untuk berperilaku rasional. Oleh karena itu, diperlukan adanya peraturan yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk berfikir rasional untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya, terutama mengenai sanksi perpajakan.

Sanksi pajak merupakan suatu alat yang digunakan untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan oleh wajib pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana yang berlaku bagi wajib pajak, fiskus dan pihak ketiga. Sanksi perpajakan sebagai jaminan bahwa wajib pajak mematuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan. Penerapan sanksi pajak yang tegas diharapkan dapat meminimalisir pelanggaran yang terjadi. Semakin tegas sanksi pajak

yang diberlakukan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian Arabella (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang dilakukan dengan tegas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Ha4 : Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

#### D. Model Penelitian



Gambar 1 Kerangka Berpikir