

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang pada saat ini sedang gencarnya melakukan pembangunan nasional seperti pembangunan infrastruktur yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat luas. Untuk dapat merealisasikan hal tersebut perlu adanya sumber dana yang besar untuk membiayai semua kegiatan pembangunan tersebut, maka sumber dana tersebut diperoleh dari sumber penerimaan negara. Sumber penerimaan negara berasal dari dalam negeri dan luar negeri. Sumber Penerimaan Negara yang berasal dari dalam negeri yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak yaitu pinjaman luar negeri dan hibah. Sumber Penerimaan Negara yang berasal dari luar negeri adalah pinjaman program dan pinjaman proyek. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2021) jumlah penerimaan negara dari tahun 2016 hingga tahun 2020 dilihat dari tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Penerimaan Negara (Milyar Rupiah)

Penerimaan	2016	2017	2018	2019	2020
Penerimaan Perpajakan	1.284.970,10	1.343.529,80	1.518.789,80	1.546.141,90	1.404.507,50
Penerimaan Bukan Pajak	261.976,30	311.216,30	409.320,20	408.994,30	294.141,00
Hibah	8.987,70	11.629,80	15.564,90	5.497,30	1.300,00
Jumlah	1.555.934,20	1.666.375,90	1.943.674,90	1.960.633,60	1.699.948,50

Sumber:Badan Statistik (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa penerimaan negara yang berasal dari pajak pada tahun 2020 sebesar 1.404.507,50 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar 294.141,00 miliar rupiah. Hal itu menunjukkan bahwa sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Pemungutan pajak menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah.

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontribusi atau iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan (Wajib Pajak) yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan Negara dan juga kemakmuran rakyatnya. Penerimaan pajak oleh negara salah satunya berasal dari pajak penghasilan yang diatur dalam UU No. 36 tahun 2008. Pajak penghasilan merupakan pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh seseorang atau badan dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia. Menurut UU No. 28 tahun 2007. *Self Assessment System* adalah sistem perpajakan di mana memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Sehingga hal ini menuntut kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku seorang Wajib Pajak yang mengikuti atau mematuhi seluruh kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Redae dan Sekhon, 2016). Faktor internal berkaitan dengan karakteristik individu sebagai pemicu dalam melaksanakan kewajibannya seperti kesadaran Wajib Pajak sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berada diluar individu seperti sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan (Alasfour, *et al.*, 2016). Kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya dikarenakan rumit dan lamanya sistem administrasi perpajakan yang menyita waktu Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak enggan untuk datang ke kantor pajak sehingga akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Maka perlu adanya upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Langkah yang dapat diambil oleh pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan cara melakukan modernisasi pada sistem administrasi perpajakan. Dalam rangka mempermudah Wajib Pajak melaporkan kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak membuat administrasi perpajakan modern dengan menggunakan teknologi informasi dengan pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-billing*. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan mekanisme kontrol dan pelaporan yang lebih efektif. Pembaharuan *e-system* perpajakan ini bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Widjaja dan Siagian, 2017). Diharapkan dengan adanya modernisasi pada sistem administrasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak sekaligus meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

E-registration adalah sistem *online* pendaftaran Wajib Pajak merupakan bagian dari sistem informasi perpajakan yang dirancang oleh DJP sebagai sistem berbasis aplikasi dengan menggunakan perangkat keras maupun perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data. *E-Registration* juga dapat diartikan sebagai sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dihubungkan dengan DJP secara langsung atau *online*. Penelitian yang dilakukan oleh Muthamainna (2017), Sulistyorini, dkk (2017), Martini, dkk (2019) dan Rusdi (2020) menemukan bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2018) yang menemukan bahwa penerapan *e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E-SPT adalah surat pemberitahuan beserta lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. *E-SPT* ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern dalam pengisian SPT secara cepat. Penelitian yang dilakukan oleh Muthamainna (2017), Sulistyorini (2017), Rahmadani (2018) dan Sabil, dkk (2018) menemukan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martini, dkk (2019) yang menemukan bahwa *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E-Filing merupakan fasilitas yang dirancang oleh DJP yang berfungsi untuk mempermudah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) oleh Wajib Pajak. *E-Filing* juga didefinisikan sebagai sistem *online* yang *real time* untuk menyampaikan SPT atau memperpanjang SPT Tahunan pada Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider* (ASP). Penelitian yang dilakukan oleh Muthamainna (2017), Sulistyorini (2017), Putri (2018) dan Rahmadani (2018) yang menunjukkan bahwa *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, namun hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martini, dkk (2019) yang menunjukkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing disebut dengan *e-billing*. Kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan Wajib Pajak. *E-billing* ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Muthmainna (2017), Sulistyorini, dkk (2017), Rahmadani (2018) dan Martini (2019) yang menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, namun hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan Putri (2018) dan Rusdi (2020) yang menunjukkan bahwa *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran

Wajib Pajak rendah maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan rendah, jika sebaliknya bila kesadaran wajib pajak tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajaknya juga akan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Ariesta (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), dan Azmi (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, namun hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016), Lydiana (2018) dan Atarwaman (2020) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Kantor pelayanan pajak yang dipilih sebagai lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Gianyar yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar
Tahun 2016– 2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
1	2016	154.843	71,743	63,403	88.38
2	2017	164,064	76,304	61,769	80.95
3	2018	175.226	83,827	61,228	73.04
4	2019	188.640	97,159	66,002	67.93
5	2020	293.063	104,052	63,302	60.84

Sumber : KPP Pratama Gianyar (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak orang pribadi terdaftar tidak sama dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT. Walaupun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan efektif dari

tahun 2016-2020 terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan efektif belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima negara. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang mendapatkan hasil yang berbeda dari beberapa hasil penelitian terdahulu. Lokasi penelitian yang akan digunakan berada di wilayah Bali khususnya Kabupaten Gianyar.

Perlunya penelitian ini dilakukan lagi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menguji **“Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan (*E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing*) Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) Apakah *e-registration* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 2) Apakah *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?

- 3) Apakah *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 4) Apakah *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 5) Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji pengaruh *e-registration* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 2) Untuk menguji pengaruh *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 3) Untuk menguji pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 4) Untuk menguji pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 5) Untuk menguji kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan permasalahan, dan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai teori perpajakan yang berkaitan dengan pengaruh *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing* dan pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sehingga dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2) Manfaat Praktis.

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi lembaga pendidikan tempat peneliti belajar dan beberapa tenaga pendidik lainnya.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Penelitian ini dapat membantu untuk mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai *e-system* perpajakan dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak agar meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berguna sebagai tambahan informasi kepada Wajib Pajak yang menggunakan *e-system* perpajakan dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model untuk menggambarkan penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap memiliki pengaruh terhadap pekerjaan atau tugas pengguna. *Technology Acceptance Model (TAM)* dikemukakan pertama kali oleh (Davis,1989). *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki 2 aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi yaitu:

- a. Kemanfaatan penggunaan yaitu kemanfaatan merupakan tingkat kepercayaan pengguna pada penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna.
- b. Kemudahan penggunaan yaitu tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan suatu teknologi sangat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan teknologi. Teori ini digunakan untuk menjelaskan ketika Wajib Pajak menganggap bahwa *e-system* perpajakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan memudahkan Wajib Pajak dalam mendaftarkan, membayar, dan melaporkan pajaknya secara *online* tanpa perlu datang ke kantor Pajak, maka penggunaan *e-*

system perpajakan yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak, tapi jika sebaliknya *e-system* perpajakan kurang atau bahkan tidak dapat diterima oleh Wajib Pajak sebagai pengguna maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan perilaku timbul dari niat individu. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang diperoleh dari perilakunya dan memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukannya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari segi psikologis Wajib Pajak. Pendekatan psikologis dilakukan untuk mengetahui niat seseorang dalam berperilaku dalam hal ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak, salah satunya adalah melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh (Ajzen, 1991). Berdasarkan *theory of planned behavior* niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

- 1) *Behavioral belief* yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku itu. Seseorang akan melakukan sesuatu ketika memiliki keyakinan mengenai hasil yang diperoleh dari perilaku tersebut. Hal ini berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya

membayar pajak untuk membantu pembangunan negara.

2) *Normative belief* yaitu keyakinan terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan perpajakan yang terpercaya dan andal dan sistem perpajakan yang efektif dan efisien sehingga Wajib Pajak memiliki keyakinan dan efisiensi sehingga Wajib Pajak memiliki keyakinan yang positif mengenai pajak dan memilih perilaku taat pajak.

3) *Control belief* yaitu keyakinan pada keberadaan hal - hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku serta seberapa kuat hal tersebut mendukung atau menghambat perilakunya. Hal ini berkaitan dengan sanksi pajak yang diterima oleh Wajib Pajak. Sanksi pajak yang dibuat bertujuan untuk mendukung wajib pajak agar mematuhi kewajiban perpajakan. *Behavioral belief* dalam teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) sangat berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak, seseorang akan melakukan sesuatu ketika memiliki keyakinan mengenai hasil yang diperoleh dari perilaku tersebut, Wajib Pajak yang sadar maka akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu pembangunan negara sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.3 Pemahaman tentang Pajak

1) Definisi Pajak

Menurut UU No. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Wajib Pajak pribadi atau badan yang

sifatnya memaksa berdasarkan Undang – Undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

2) Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:4) fungsi pajak yaitu :

- a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*), yaitu pajak sebagai sumber dana bagi negara untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara.
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*), yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3) Wajib Pajak

Menurut UU No. 28 tahun 2007 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan.

4) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu kepatuhan di mana masyarakat sebagai wajib pajak berada dalam keadaan tahu, mengerti, bertanggung jawab dan tidak merasa dipaksa dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak, Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Atarwaman, 2020).

2.1.4 E-System Perpajakan

E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. *E-system* perpajakan terdiri dari *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-billing*. Menurut Pandiangan (2008:35) dalam Muthmainna (2017) *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat.

1) E-Registration

E-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *online* adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak (Aslindah, 2018).

Tujuan *e-registration* yaitu :

- a) Memudahkan Wajib Pajak untuk mendaftar, mengubah, dan menghapus data Wajib Pajak di mana saja dan kapan saja.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan mengefisienkan operasional

dan administrasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap masyarakat.

- c) Memudahkan petugas pajak dalam melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak.
- d) Memberikan fasilitas terkini bagi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara *online* dengan memanfaatkan teknologi internet.

2) *E-SPT*

Aplikasi *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (Pratami., *et al*, 2017). Pelaporan SPT dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* dinilai lebih efisien dari pada menggunakan SPT manual, sehingga dengan menggunakan *e-SPT* Wajib Pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah, karena dalam penerapan *e-SPT* Wajib Pajak dapat memenuhi kebutuhan data yang cepat dan akurat dari pihak petugas karena dalam pelaporannya menggunakan sistem komputer (Martini, dkk, 2019). Tujuan *e-SPT* yaitu :

- a) Memudahkan Wajib Pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan.
- b) Mengorganisasikan data perpajakan dengan baik dan sistematis.
- c) Memudahkan pembuatan laporan pajak.
- d) Memudahkan dalam perhitungan pajak terutang.
- e) Mengurangi penggunaan kertas.

3) *E-Filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT (Masa dan Tahunan) atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) (Agustiningsih dan Isroah, 2016). Tujuan *e-filing* adalah sebagai berikut:

- a) Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik.
- b) Menghemat waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
- c) Memudahkan pegawai pajak dalam menerima laporan SPT dan pengarsipan SPT.

4) *E-Billing*

Sistem *e-Billing* adalah suatu sistem pembayaran *online* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak bagi Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya secara *online* dan mandiri. Wajib Pajak hanya perlu mengisi SSP melalui website DJP kemudian mendapatkan kode billing yang selanjutnya melakukan pembayaran dengan memasukkan kode tersebut melalui bank yang bekerjasama dengan DJP, ATM atau internet banking dengan memasukkan kode billing tersebut (Rahmadani, 2018). Tujuan *e-billing* adalah

- a) Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara

- b) Menghindari/meminimalisir kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran.
- c) Memberikan kemudahan cara pembayaran/penyetoran pajak. melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyetoran.
- d) Memberikan kebebasan Wajib Pajak dalam merekam data setoran.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi di mana Wajib Pajak mengetahui, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi sehingga diharapkan akan meningkatkan kewajibannya (Muliari dan Setiawan, 2011).

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Atarwaman (2020) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang dilakukan di KPP Pratama Ambon. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dengan sampel sebanyak 75 orang responden. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Rusdi (2020) meneliti mengenai “Pengaruh *E-Registration*, *E-Filing*, *E-Billing*, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan dengan menggunakan metode kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS) *Path Modeling* dengan alat analisis SmartPLS 3.0.1. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan teori yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hasil penelitian yang di dapat yaitu *e-registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *e-billing* tidak berpengaruh terhadap

tingkat kepatuhan Wajib Pajak, pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Martini, dkk (2019) meneliti mengenai “Dampak Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kantor Wilayah Jakarta Selatan”. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linear Berganda. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teori yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hasil penelitian yang di dapat yaitu penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ” di Kota Bengkulu. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda, teori yang digunakan yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ahmadulloh (2018) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Magelang tahun 2018”. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Lydiana (2018) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Surabaya Gubeng ”. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak.

Azmi (2018) meneliti mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas ” yang dilakukan di Wilayah KPP Pratama Pontianak. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda, teori yang digunakan yaitu *Atribusi Theory*. Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa tingkat kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Pontianak, sedangkan variabel pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib

Pajak orang pribadi yang sedang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Rahmadani (2018) meneliti mengenai “Pengaruh Persepsi Penggunaan *E-System* (*E-Registration*, *E-Billing*, *E-Filing* Dan *E-SPT*) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018)” yang dilakukan di Yogyakarta. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda. Teori yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa variabel *e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta sedangkan *e-billing*, *e-filing* dan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Putri (2018) meneliti mengenai “Pengaruh *E-Filing*, *E-Billing* dan *E-Tax* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” yang dilakukan di Yogyakarta. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda, teori yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa variable *e-filing* berpengaruh positif kepatuhan Wajib Pajak sedangkan *e-billing* dan *e-tax* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ariesta (2017) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang CandiSari”. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda teori yang digunakan yaitu teori atribusi.

Hasil penelitian yang di dapat yaitu bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang CandiSari, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang CandiSari, sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang CandiSari, pengetahuan korupsi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang CandiSari.

Sulistiyorini, dkk (2017) meneliti mengenai “Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi *E-Registration, E-Billing, E-SPT* Dan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Studi Pada RSUD Dr Moewardi Surakarta”. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Regresi Linear Berganda. Teori yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. Hasil penelitian yang di dapat yaitu penggunaan sistem administrasi *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penggunaan sistem administrasi *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penggunaan sistem administrasi *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penggunaan sistem administrasi *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Muthmainna (2017) meneliti mengenai “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, sedangkan teori yang digunakan yaitu legitimasi. Hasil penelitian yang di dapat yaitu penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *e-SPT*

berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Nugroho, dkk (2016) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel *e-system* perpajakan yang terdiri dari *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, dan *e-billing* dan variabel kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi penelitian di KPP Bantaeng Yogyakarta, Semarang, Semarang Selatan, Jakarta Selatan, Surabaya, Magelang Pontianak, Bengkulu, dan RSUD Dr Moewardi Surakarta sedangkan pada penelitian sekarang lokasi penelitian yaitu di KPP Pratama Gianyar. Dan ada beberapa perbedaan pada variabel independen dalam penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang.