

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pajak

Pajak merupakan iuran wajib pajak kepada negara yang terutang oleh Wajib Pajak yang diatur oleh Undang-Undang yang berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan pemungutan atas pajak dapat dilakukan secara paksa. Pajak merupakan pendapatan utama bagi negara (Waluyo, 2009). Penerimaan atas pajak tersebut digunakan untuk membiayai kepentingan umum dalam menjalankan pemerintahan yang pada akhirnya juga mencakup kepentingan masyarakat (individu) seperti pendidikan, kesejahteraan, kesehatan, dan sebagainya. Sehingga, dimana ada kepentingan masyarakat, disana akan timbul pungutan pajak sehingga pajak merupakan suatu komponen kepentingan umum bagi negara (Suandy, 2011).

2.1.1 Fungsi Pajak

Berikut ini merupakan fungsi pajak menurut Suandy (2008):

1. Fungsi Budgetair /Finansial

Fungsi budgetair/finansial yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Fungsi Regulerend / Mengatur

Fungsi regulerend / mengatur yaitu pajak yang digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

2.1.2 Jenis Pajak

2.1.2.1 Menurut Golongan

Menurut Mardiasmo (2011) pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pajak langsung

Yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Karena tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain maka tidak ada yang ditimbulkan dari aktivitas pelimpahan tersebut. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

2. Pajak tidak langsung

Yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Beban pajak yang harus dilimpahkan oleh seseorang atau badan dapat dilimpahkan baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2.1.2.2 Menurut Sifat

Menurut Rahayu (2017) pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pajak Subjektif

Yaitu pajak yang erat hubungannya dengan subjek yang dikenakan pajak, dan besarnya sangat dipengaruhi keadaan dari subjek pajak maka digolongkan ke dalam pajak subjektif. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

2. Pajak Objektif

Yaitu pajak yang erat hubungannya dengan objek pajak maka digolongkan ke dalam pajak objektif. Objek dapat berupa sesuatu,

keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Contoh: Bea Masuk, Cukai, PPN

2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia dalam administrasi perpajakan dikenal dengan *Official Assessment System*, *Self Assessment System* dan *Withholding System*. *Official Assessment System* dilaksanakan sampai tahun 1967, dimana wewenang pemungutan pajak sepenuhnya pada fiskus. Tahun 1968 dengan dikeluarkannya UU No. 8 tahun 1967, tentang tata cara pemungutan pajak melalui MPS dan MPO (Menghitung Pajak Sendiri dan Menghitung Pajak Orang Lain).

Tahun 1968 merupakan awal diberlakukannya *Self Assessment System* yang merupakan awal wajib pajak menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya. *Withholding System* merupakan wewenang pajak ada pada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak yang dilaksanakan secara efektif pada tahun 1984. Menurut Mardiasmo (2011) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberikan wewenang untuk melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan:

1. Wajib Pajak mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap bulan dan setiap tahun.

3. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/ kantor pos.
4. Melaporkan penyeteroran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (surat pemberitahuan) dengan baik dan benar.

2.2.1 Sistem Perpajakan Modern

Reformasi perpajakan di Indonesia di mulai sejak tahun 1984. Perubahan yang mendasar terlihat pada ketentuan Perundang-Undangan Perpajakan di Indonesia. Pembaharuan sistem perpajakan di Indonesia ini diusahakan tersusun sistem perpajakan yang sederhana, adanya kepastian hukum dan bertujuan untuk memberikan pemerataan perekonomian (Rahayu, 2017). Pembaruan tersebut membawa sistem perpajakan Indonesia pada suatu perubahan. Perubahan tersebut bertujuan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material di bidang perpajakan (Mardiasmo, 2013). Dengan berdasarkan hal tersebut maka reformasi administrasi perpajakan merupakan perubahan secara mendasar mengenai sistem administrasi perpajakan yang ditetapkan pemerintah mencakup perumusan dan perubahan sistem administrasi perpajakan. Menurut Rahayu (2017) karakteristik sistem administrasi perpajakan yang dikatakan direformasi adalah:

1. Perubahan secara keseluruhan atau sebagian saja atas sistem administrasi pajak.
2. Perubahan Kebijakan Perpajakan dan Hukum Pajak baik secara komprehensif maupun parsial.

3. Perubahan dilakukan untuk menyempurnakan sistem perpajakan yang telah berjalan.
4. Perubahan dilakukan untuk mencapai tujuan peningkatan penerimaan pajak, atau untuk lebih menegakkan keadilan bagi Wajib Pajak.

2.2.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan (Rahayu, 2017). Dengan adanya sistem perpajakan modern ini diharapkan sebagai cerminan pencapaian sistem administrasi perpajakan sebagai penerapan *Good Governance*. Dengan perubahan yang mendasar terlihat pada ketentuan perundang-undangan perpajakan di Indonesia. Sistem, mekanisme, dan tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan yang sederhana menjadi ciri dan corak dalam perubahan Undang-undang ini dengan tetap menganut sistem *self assessment* (Mardiasmo, 2013). Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner (www.pajak.go.id).

Menurut Rahayu (2017), Perubahan yang terjadi pada sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

1. Restrukturisasi organisasi

Restrukturisasi organisasi merupakan hal yang sangat strategis. Hal ini diperlukan agar sistem administrasi lebih efektif dan efisien serta mencapai tujuan yang diharapkan

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Penyempurnaan ini mencakup sistem prosedur yang menerapkan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Elemen yang terpenting dari suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang berkompeten dan berintegritas berbasis kompetensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan *good governance*

Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta lebih penting lagi konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada perubahan proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi. Kunci birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting modernisasi DJP, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diwajibkan pada penerapan *full automation*. Pelaksanaan *full automation* diharapkan akan tercipta suatu

proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat.

2.3 E-registration

E-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online (Fidel, 2010). Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan DJP dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data yang dapat memproses pendaftaran Wajib Pajak. Dengan kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kemudahan proses pendaftaran menjadi Wajib Pajak atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak secara online. Keberhasilan aplikasi *e-registration* ini juga ditentukan oleh kepuasan pengguna, semakin efektif aplikasi *e-registration* ini semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Rahayu, 2017). Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, DJP senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil.

Tata cara pendaftaran melalui *e-registration* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER -02/PJ/2018 adalah sebagai berikut:

1. Membuka situs Direktorat Jenderal Pajak Online dengan alamat www.pajak.go.id.
2. Memilih menu sistem *e-registration*.
3. Membuat akun dengan melakukan *login* dengan sistem *e-registration*.

4. *Login* ke sistem *e-registration* dengan mengisi username dan password yang telah dibuat
5. Memilih menu “Permohonan pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan PKP”.
6. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan dan atau Bendahara”.
7. Mengisi formulir permohonan pendaftaran secara *online* dengan jelas dan benar.
8. Klik tombol “daftar” dan formulir akan terkirim secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran.
9. Mencetak formulir registrasi dan kartu daftar sementara untuk selanjutnya dikirim melalui pos ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak melakukan pendaftaran dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan.
10. Apabila dianggap lengkap Wajib Pajak akan mendapatkan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) asli.

Penggunaan *e-registration* dari sistem administrasi perpajakan modern dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan program modernisasi DJP pada penerapan *full automation* diharapkan proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat dan paperless sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. Berdasarkan uraian tersebut dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator. Kuesioner dalam penelitian ini

mengacu pada kuesioner ariska (2017). Berikut ini merupakan indikator pertanyaan kuesioner:

1. Indikator pemahaman Wajib Pajak.

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku (Mardiasmo, 2011). Peraturan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009. Isi dari ketentuan umum tersebut yaitu mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak. Peraturan untuk mendapatkan mendaftarkan diri dan mendapat Nomor Pokok Wajib Pajak dengan menggunakan fasilitas *e-registration* merupakan aturan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak tentang *e-registration* yang tertuang dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 02/PJ/2018. Dengan uraian tersebut merupakan butir pertanyaan untuk mewakili indikator pemahaman Wajib Pajak:

- a. Pemahaman Wajib Pajak mengenai aturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-registration*.
- b. Pemahaman Wajib pajak mengenai penerapan sistem *e-registration*.

2. Indikator kemanfaatan (*perceived usefulness*)

Menurut Hartono (2008) persepsi kemanfaatan adalah seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja. Berikut merupakan butir pertanyaan mewakili indikator kemanfaatan:

- a. Persepsi kemanfaatan *e-registration* yang efektif untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memperoleh NPWP atau NPPKP
 - b. Persepsi kemanfaatan *e-registration* sebagai layanan yang efektif karena menggunakan teknologi informasi
3. Indikator kemudahan pengguna (*perceived ease of use*).

Menurut Hartono (2008), persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan bebas dari usaha. Berikut merupakan butir pertanyaan mengenai indikator kemudahan pengguna:

- a. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-registration* dalam mendaftarkan diri, perubahan data dan menghapus data.
- b. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-registration* yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

2.4 E-filing

E-filing adalah suatu cara menyampaikan SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada laman (website) DJP atau penyedia layanan SPT elektronik (Pohan, 2017). Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui satu atau beberapa penyedia jasa aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. Berdasarkan PMK Nomor 9/PMK.03/2018 pelaporan PPh pasal 21/ PPh Pasal 26 wajib *e-filing* diberlakukan sejak 1 April 2018. Selain melalui penyedia jasa aplikasi (ASP), fasilitas *e-filing* juga dapat diakses melalui

www.pajak.go.id yang dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajibannya yaitu penyampaian SPT (Fidel, 2010). Dengan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaporan pajak.

Menurut Rahayu (2017) efektifitas dan efisiensi penggunaan *e-filing* dapat ditentukan dengan:

1. Kemudahan menyampaikan *e-SPT*
2. Dapat diakses kapanpun.
3. Apabila disampaikan pada saat jatuh tempo adalah saat hari libur dianggap disampaikan tepat waktu.
4. Dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak.
5. Adanya verifikasi penerimaan *e-SPT* dari DJP yang disampaikan *real time* setelah verifikasi dilakukan oleh Wajib Pajak.
6. *Paperless* (tidak menggunakan *print out*).

E-filing merupakan inovasi untuk mempercepat dan mempermudah administrasi perpajakan. *E-filing* dalam administrasi perpajakan membantu Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan petunjuk pengisian yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berikut ini adalah tahapan tahapan dan tata cara dalam penggunaan *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.

1. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*)
2. Pendaftaran akun DJP online, Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN dapat mendaftar melalui ASP (penyedia jasa aplikasi) yang telah ditunjuk DJP. Berikut merupakan panduan daftar akun DJP online:
 - a. Buka DJPonline.pajak.go.id lalu pilih daftar
 - b. Mengisi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*) lalu isi kode keamanan setelah itu pilih verifikasi.
 - c. Sistem akan mengirimkan identitas pengguna, password, dan link aktivasi melalui email yang didaftarkan lalu pilih aktivasi tersebut.
 - d. Kemudian setelah akun dapat diaktifkan Wajib Pajak dapat melakukan login dengan NPWP dan password yang telah diberikan.
3. Penyampaian SPT secara *e-filing*
 - a. Buka djponline.pajak.go.id pilih login dengan menggunakan NPWP dan password.
 - b. Pilih layanan e-filing.
 - c. Pilih buat SPT, isi SPT dengan benar dan lengkap.
 - d. Jika telah selesai membuat SPT, sistem akan memperlihatkan SPT yang telah terisi untuk mengirim SPT tersebut, sistem akan memberikan kode verifikasi melalui email Wajib Pajak yang telah didaftarkan.
 - e. Masukkan kode verifikasi dan pilih kirim SPT.

4. Penyampaian e-SPT secara *e-filing*

- a. Buka djponline.pajak.go.id login menggunakan NPWP dan *password*.
- b. Pilih layanan *e-filing* lalu pilih buat SPT.
- c. Ikuti panduan lalu pilih upload SPT.
- d. Pilih *browse File* dalam bentuk csv lalu pilih e-SPT dan pilih lampiran yang akan di upload.
- e. Setelah melakukan upload, cek status pengiriman, pastikan statusnya sudah siap kirim.
- f. Lanjutkan dengan mengisi kode verifikasi yang dikirim melalui email yang telah terdaftar, dan bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim pada email Wajib Pajak.

E-filing dalam penelitian ini disimpulkan sebagai proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dimana Wajib Pajak dapat mengisi dan menyampaikan SPT secara mandiri dengan akurat, efektif dan efisien dengan teknologi informasi secara online dan realtime melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) yang dapat secara langsung terhubung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini terdapat tiga indikator. Kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada kuesioner Ariska (2017). Berikut merupakan indikator untuk mewakili pertanyaan pada kuesioner:

1. Indikator pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku (Mardiasmo, 2011).Peraturan mengenai ketentuan

umum dan tata cara perpajakan yang sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009. Isi dari ketentuan umum tersebut yaitu mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak. Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-02/PJ/2019 mengenai penyampaian SPT menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian tersebut berikut merupakan pertanyaan yang mewakili indikator pemahaman Wajib Pajak.

- a. Pemahaman Wajib Pajak mengenai aturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-filing*.
- b. Pemahaman Wajib pajak mengenai penerapan sistem *e-filing*.

2. Indikator kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Berikut merupakan butir pertanyaan mewakili indikator kemanfaatan:

- a. Persepsi kemanfaatan *e-filing* sebagai layanan yang efektif karena menggunakan teknologi informasi
- b. Persepsi kemanfaatan *e-filing* yang efektif melaporkan SPT

3. Indikator kemudahan pengguna (*perceived ease of use*)

Berikut merupakan butir pertanyaan mengenai indikator kemudahan pengguna:

- a. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-filing* dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu menghitung dan melaporkan pajak.
- b. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-filing* yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun.

- c. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-filing* untuk mengisi SPT dibandingkan dengan mengisi secara manual.

2.5 *E-billing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017

Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik.

E-billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *e-billing* atau *ID billing* terlebih dahulu. *E-billing* pajak hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/ 2017 tentang Pembayaran Pajak secara Elektronik Pasal 1 ayat (3) menjelaskan sistem billing Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola kode billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik, serta Pasal 1 ayat (4) yang mendefinisikan kode billing sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing Direktorat Jenderal Pajak atau sebagai jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Pembayaran dengan kode billing dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Melalui teller Bank atau Kantor Pos
2. Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
3. Melalui Internet Banking

Berikut merupakan manfaat penggunaan menurut Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut:

1. Lebih mudah, Wajib Pajak tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke bank atau kantor pos. Wajib Pajak cukup hanya membawa catatan kecil berisi kode billing untuk melakukan transaksi pembayaran pajak.
2. Lebih cepat, Wajib Pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit karena kode billing yang Wajib Pajak tunjukkan akan memudahkan teller mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah Wajib Pajak input sebelumnya
3. Lebih akurat, kemungkinan kesalahan data dan pembayaran kode akun pajak dan kode jenis setoran dapat dihindari. Data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah wajib pajak input sendiri sesuai dengan transaksi perpajakan Wajib Pajak dengan benar.

Menurut www.pajak.go.id untuk melakukan layanan *Billing System* DJP dilakukan beberapa tahapan berikut:

1. Membuka situs *Billing System* melalui internet dengan <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftar.
2. Memasukan data berupa NPWP, alamat email yang valid untuk konfirmasi.
3. Wajib Pajak akan menerima konfirmasi aktivasi melalui email yang telah dimasukan pada tahap sebelumnya.
4. Klik link aktivasi tersebut atau masukan kode aktivasi secara manual.

Dalam penelitian ini *e-billing* dapat disimpulkan sebagai proses pembayaran pajak menggunakan kode billing dan dapat dilakukan dengan melalui media elektronik secara online, dimana kode billing merupakan kode transaksi

yang dapat berguna sebagai penyetoran pajak bagi Wajib Pajak lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan membuat setoran pajak secara manual. Berdasarkan uraian di atas dalam penelitian ini terdapat tiga indikator. Kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada kuesioner Ariska (2017). Berikut merupakan indikator untuk mewakili pertanyaan pada kuesioner:

1. Indikator pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku (Mardiasmo, 2011). Peraturan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yaitu mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak. Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-05/PJ/2017 mengenai pembayaran pajak menggunakan sistem *e-billing*. Berdasarkan uraian tersebut berikut merupakan pertanyaan yang mewakili indikator pemahaman Wajib Pajak.

- a. Pemahaman Wajib Pajak mengenai aturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-billing*
- b. Pemahaman Wajib pajak mengenai penerapan sistem *e-billing*

2. Indikator kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Berikut merupakan butir pertanyaan mewakili indikator kemanfaatan:

- a. Persepsi kemanfaatan *e-billing* sebagai layanan yang efektif karena menggunakan teknologi informasi
- b. Persepsi kemanfaatan *e-billing* sebagai layanan yang efektif membayar pajak

- c. Persepsi kemanfaatan *e-billing* sebagai layanan yang efektif mempercepat proses pembayaran pajak

3. Indikator kemudahan pengguna (*perceived ease of use*)

Berikut merupakan butir pertanyaan mengenai indikator kemudahan pengguna:

- a. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-billing* mempermudah proses transaksi pembayaran pajak yang terutang
- b. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan *e-billing* mempermudah proses waktu pembayaran pajak kapanpun dimanapun.

2.6 E- SPT

Menurut Rahayu (2017) pengertian e-SPT adalah:

E-SPT (elektronik SPT) adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan elektronik Surat Pemberitahuan merupakan aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-SPT (elektronik SPT) adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah di sediakan oleh DJP (Pohan, 2017). Aplikasi e-SPT sebagai sarana yang digunakan untuk mempermudah menyampaikan SPT data yang digunakan dapat diisi menggunakan aplikasi yang telah terinstal dalam sistem komputerisasi pengguna yaitu Wajib Pajak, salah satu kelebihan aplikasi e-SPT dalam pengisiannya tidak bergantung dengan koneksi internet maka dalam proses pengisian Surat Pemberitahuan keamanan dalam merekam data, data perpajakan terorganisir

dengan baik dan perhitungan dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan teratur berdasarkan penomoran formulir menggunakan sistem komputer. Berikut merupakan jenis-jenis e-SPT yaitu e-SPT Masa PPh, e-SPT Tahunan PPh dan e-SPT Masa PPN. E-SPT yang telah berisi input data pajak dari Wajib Pajak berupa format *file.csv*. Menurut Rahayu (2017) Efektifitas aplikasi elektronik SPT (*e-SPT*) sebagai salah satu bentuk pelayanan DJP kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi, ditentukan oleh:

1. Kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT
2. Kecepatan dalam penyampaian laporan SPT
3. Keamanan informasi yang disampaikan ke DJP, karena lampiran SPT dalam bentuk media elektronik.
4. Data perpajakan terorganisir dengan baik
5. Aplikasi elektronik SPT mengorganisasikan data perpajakan Wajib Pajak secara sistematis
6. Perhitungan pajak dapat dilakukan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian tersebut e-SPT dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai aplikasi mengisi dan merekam data pajak dalam aplikasi yang terinstal dalam device komputer Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan dalam administrasi perpajakan yang terorganisir dengan baik dan perhitungan dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan teratur berdasarkan penomoran formulir menggunakan sistem komputer dapat dilakukan secara offline dan input dari aplikasi e-SPT berupa *file.csv*.

Penelitian ini mengacu pada kuesioner Cahyani dan Subaeti (2018). Berikut merupakan indikator untuk mewakili pertanyaan pada kuesioner:

1. Indikator pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak mengenai sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan yang berlaku (Mardiasmo, 2011). Peraturan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009. Menyampaikan SPT menggunakan aplikasi e-SPT merupakan pelayan Direktorat Jenderal Pajak.

2. Indikator kemanfaatan (*perceived usefulness*).

Berikut merupakan butir pertanyaan mewakili indikator kemanfaatan:

- a. Persepsi kemanfaatan e-SPT efektif menyusun laporan pajak.
- b. Persepsi kemanfaatan e-SPT efektif meminimalkan kesalahan.

3. Indikator kemudahan pengguna (*perceived ease of use*)

Berikut merupakan butir pertanyaan mengenai indikator kemudahan pengguna:

- a. Persepsi kemudahan pengguna menggunakan dengan cepat dan akurat.
- b. Persepsi kemudahan pengguna karena penomoran formulir terkomputerisasi.

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Hal ini berarti kepatuhan tidak menjalankan ajaran atau aturan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak

dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2017) Dengan demikian, orang yang tidak menjalankan ajaran atau aturan yang berlaku berarti tidak mewujudkan kepatuhan.

Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/ KMK.04/ 2000, yaitu:

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sedangkan kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/ KMK.04/2000 adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan predikat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.7.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012), antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek income atau penghasilan wajib pajak, sebagai indikator kepatuhan pajak adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek law enforcement (peneraan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misal aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

2.7.2 Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

Menurut Mardiasmo (2011), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak UMKM merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh) bahwa setiap orang pribadi, orang pribadi yang memiliki warisan belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap dikenakan PPh. Terdapat dua jenis pajak yang menjadi kewajiban Wajib Pajak UMKM yaitu pajak yang di bayarkan atau di laporkan setiap bulannya dan pajak yang di bayarkan serta di laporkan setiap tahun atau pajak Tahunan.

Kriteria Wajib Pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) menurut Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 sebagai berikut:

1. Menurut subjek pajak, Wajib Pajak UMKM adalah Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan yang berbentuk perseroan terbatas, persekutuan komanditer, firma, dan koperasi yang menerima atau memperoleh penghasilan bruto tidak melebihi Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 tahun pajak.

2. Menurut jangka waktu Wajib Pajak yang dikenakan Peraturan Pemerintah ini yaitu Wajib Pajak UMKM Orang Pribadi dengan jangka waktu 7 tahun dan Wajib Pajak Badan yaitu perseroan terbatas dengan jangka waktu 3 tahun. Sedangkan untuk persekutuan komanditer, firma dan koperasi memiliki jangka waktu 4 tahun. Di hitung sejak bagi Wajib Pajak UMKM lama yaitu tahun pajak Peraturan Pemerintah ini berlaku dan bagi Wajib Pajak UMKM baru dihitung sejak tahun pajak terdaftar.
3. Menurut objek pajak yaitu penghasilan dari kegiatan usaha, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 tahun dari tahun pajak terakhir sebelum tahun pajak yang bersangkutan, yang ditentukan berdasarkan keseluruhan bruto dari kegiatan usaha, termasuk peredaran bruto dari cabang. Dikenai Pajak Penghasilan tarif final 0,5% (nol koma lima persen) dari peredaran bruto setiap bulan.

Berdasarkan uraian di atas kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian dalam penelitian ini mengacu dalam kuesioner Putri (2018) terdapat indikator dalam butir-butir pertanyaan sebagai berikut,

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak

Butir pertanyaan kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a. Wajib pajak UMKM memenuhi ketentuan umum dan tatacara perpajakan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Wajib pajak UMKM memenuhi kepatuhan perpajakan formal dengan tepat waktu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan untuk memperoleh NPPKP.

2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu

Butir pertanyaan kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak UMKM memenuhi kepatuhan wajib pajak yaitu aspek ketepatan waktu dimana wajib pajak melaporkan SPT tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Wajib pajak UMKM tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

3. Kepatuhan dalam pembayaran pajak sesuai ketentuan

Butir pertanyaan kepatuhan dalam pembayaran pajak dengan benar adalah sebagai berikut:

- a. Wajib pajak UMKM patuh dalam kesediaan membayar kewajiban pajak dan menghitung pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- b. Wajib pajak UMKM mematuhi membayar tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

2.8 Kerangka Konseptual

2.8.1 *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-registration adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak, perubahan data Wajib Pajak serta pengukuhan maupun pencabutan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan DJP (Rahayu, 2017). Modernisasi administrasi perpajakan pada proses bisnis dan teknologi informasi bertujuan salah satunya yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (www.Pajak.go.id). Keberhasilan aplikasi *e-registration* ini juga ditentukan oleh kepuasan pengguna, semakin efektif aplikasi *e-registration* ini semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Rahayu, 2017). Dengan demikian *e-registration* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dengan menggunakan *e-registration* sesuai dengan kriteria kepatuhan perpajakan secara formal yang merupakan ketaatan Wajib Pajak untuk memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam kepatuhan formal yaitu tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun ditetapkan memperoleh NPPKP.

2.8.2 *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-filing adalah suatu cara menyampaikan SPT Tahunan PPh secara elektronik dilakukan dengan cara online dan real time melalui pada laman (website) DJP penyedia layanan SPT elektronik (Pohan, 2017). Pembaharuan pada administrasi perpajakan pada proses bisnis dan teknologi dan informasi bertujuan salah satunya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (www.pajak.go.id).

E-filing merupakan bentuk pelaksanaan *full automation* diharapkan akan menciptakan proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat dan *paperless*. Menurut Fidel (2010) *E-filing* merupakan bentuk dari modernisasi administrasi perpajakan yang digunakan untuk penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Maka sesuai dengan tujuan pembaharuan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, maka *e-filing* berguna untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya dalam melaporkan pajaknya. Dengan modernisasi perpajakan dalam administrasi perpajakan memberikan fasilitas pada Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang merupakan ketaatan Wajib Pajak melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan menggunakan *e-filing*. Kepatuhan pajak formal dengan tepat waktu dalam melaporkan pajak yang telah dibayarkan dapat dilakukan dengan cara penyampaian elektronik yang terhubung langsung dengan DJP.

2.8.3 E-billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 05/PJ/2017 Sistem billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menertibkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik.. *E-billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing* terlebih dahulu. Pembaharuan administrasi perpajakan pada proses bisnis dan teknologi informasi bertujuan salah satunya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

(www.pajak.go.id). Dengan adanya *e-billing* akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak terkhusus dalam membayar pajaknya. Perubahan yang mendasar pada sistem administrasi perpajakan merupakan hal penting mencapai penerimaan pajak yang optimal (Rahayu, 2017). Modernisasi penerimaan negara secara elektronik yaitu *e-billing* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan pajak dalam kepatuhan material. E-billing diharapkan menjadi fasilitas yang aman dan akurat dalam pembayaran pajak secara elektronik. Wajib Pajak UMKM memiliki kewajiban pajak yang wajib dibayarkan menggunakan *e-billing*.

2.8.4 E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-SPT (SPT elektronik) adalah data Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT yang telah disediakan oleh DJP (Pohan, 2017). E-SPT merupakan modernisasi administrasi perpajakan dalam bentuk aplikasi sehingga Wajib Pajak dapat merekam, memelihara, dan mengelola data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya (Pandiangan, 2008). Sehingga dengan aplikasi *e-SPT* yang efektif akan memberikan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak (Rahayu, 2017). Dengan demikian kepuasan akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Sesuai tujuan modernisasi, maka *e-SPT* menjadi faktor penting dalam meningkat kepatuhan Wajib Pajak terkhusus dalam pengisian SPT dan pelaporan. Kepatuhan perpajakan dalam aspek formal yaitu dalam ketepatan waktu dalam melaporkan pajak diharapkan Wajib Pajak

melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku menggunakan e-SPT.

2.9 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Sulistyorini dkk (2017) mengenai pengaruh penggunaan sistem administrasi *e-registration*, *e-billing*, e-SPT dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel penelitian adalah wajib pajak orang pribadi karyawan pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-registration*, *e-billing*, e-SPT dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan RSUD Dr. Moewardi. Ariska (2017) melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Memperoleh hasil penelitian penggunaan *e-registration*, *e-payment*, dan *e-filing*, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul. Ramdani (2019) melakukan penelitian pengaruh penerapan *e-registration*, *e-billing* dan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung. Memperoleh hasil penelitian penerapan *e-registration*, *e-billing* dan *e-filing* menunjukkan hasil yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cicadas Bandung.

Indrianti dkk (2017) melakukan penelitian pengaruh penerapan e-system terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Hasil dari penelitian menunjukkan *e-registration*, *e-billing*, *e-filing*, e-SPT dan e-faktur

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta. Pratami dkk (2017) melakukan penelitian pengaruh penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Penelitian ini menunjukkan hasil penerapan *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja.

Iswara dan Retnani (2019) melakukan penelitian pengaruh penerapan *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini *e-registration*, *e-SPT*, *e-billing* positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gubeng Surabaya. Putri (2018) melakukan penelitian pengaruh penerapan *e-filing*, *e-billing*, dan *e-tax*. Hasil penelitian menunjukkan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing* dan *e-tax* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Raba Bima. Ersania dan Merkusiwati (2018) melakukan penelitian pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Denpasar Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Cahyani dan Subaeti (2019) melakukan penelitian pengaruh penerapan *e-SPT* dan pengetahuan perpajakan. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Provinsi Bengkulu. Hasil dari

penelitian menunjukkan e-spt dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Provinsi Bengkulu.

Tabel 2.1.
Ringkasan Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Objek	Hasil
Sulistyorini dkk (2017)	Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-billing</i> (X_2) <i>e-SPT</i> (X_3) <i>e-filing</i> (X_4) Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak(Y)	RSUD Dr. Moewardi Surakarta	1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>e-SPT</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 4. <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
Ariska (2017)	Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-payment</i> (X_2) <i>e-filing</i> (X_3) Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	KPP Pratama Bantul	1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2. <i>E-payment</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
Ramdani (2019)	Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-filing</i> (X_2) <i>e-billing</i> (X_3) Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	KPP Pratama Cicadas Bandung	1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2. <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
Pratami, dkk (2017)	Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-filing</i> (X_2)	KPP Pratama Singaraja	1. <i>e-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan

	<p><i>e-SPT</i> (X_3) <i>e-billing</i> (X_4) Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p>		<p>Wajib Pajak 2. <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>e-SPT</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 4. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p>
Indrianti, dkk (2017)	<p>Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-filing</i> (X_2) <i>e-billing</i> (X_3) <i>e-SPT</i> (X_4) <i>e-faktur</i> (X_5) Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</p>	KPP Pratama Surakarta	<p>1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak badan 2. <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan 3. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan 4. <i>E-SPT</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan 5. <i>E-faktur</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan</p>
Iswara dan Retnani (2018)	<p>Variabel Independen <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-SPT</i> (X_2) <i>e-billing</i>(X_3) Variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak</p>	KPP Pratama Gubeng Surabaya	<p>1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2. <i>E-SPT</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
Ersania dan Merkusiwati (2018)	<p>Variabel Independen: <i>e-registration</i> (X_1) <i>e-billing</i> (X_2) <i>e-filing</i>(X_3)</p>	KPP Denpasar Timur	<p>1. <i>E-registration</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p>

	Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak		2. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
Putri (2018)	Variabel Independen: <i>e-filing</i> (X ₁) <i>e-billing</i> (X ₂) <i>e-tax</i> (X ₃) Variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	KPP Pratama Raba Bima	1. <i>E-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2. <i>E-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak 3. <i>E-tax</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
Cahyani dan Subaeti (2019)	Variabel Independen: <i>e-spt</i> (X ₁) Pengetahuan Perpajakan (X ₂) Variabel dependen Kepatuhan Wajib pajak	KPP Pratama Bengkulu	1. <i>E-spt</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak 2.Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.10 Pengembangan Hipotesis

2.10.1 Pengaruh Penerapan *E-registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-registration adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak, perubahan data Wajib Pajak serta pengukuhan maupun pencabutan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan DJP (Rahayu, 2017). Modernisasi administrasi perpajakan pada proses bisnis dan teknologi informasi bertujuan salah satunya yaitu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

(www.Pajak.go.id). Keberhasilan aplikasi *e-registration* ini juga ditentukan oleh kepuasan pengguna, semakin efektif aplikasi *e-registration* ini semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Rahayu, 2017). *E-registration* merupakan salah satu sistem yang bermanfaat bagi administrasi perpajakan. *E-registration* merupakan bentuk perubahan pada sistem administrasi perpajakan modern dengan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang pada mulanya dilakukan secara manual. Fasilitas tersebut merupakan upaya untuk memudahkan pengguna yaitu Wajib Pajak dan kemanfaatan dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya yang akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan pajak dalam aspek formal dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan NPPKP. Kepatuhan pajak yang merupakan ketaatan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan dengan menggunakan *e-registration*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini (2017) menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di RSUD Dr Moewardi, Penelitian yang dilakukan oleh Ariska (2017) menyatakan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Ramdani (2017) menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cicadas Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh Pratami, dkk (2017) juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil kesimpulan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama

Singaraja. Pada penelitian Indrianti, dkk (2017) menunjukkan bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta. Hasil yang sama juga ditunjukkan dalam penelitian Iswara dan Retnani (2018) bahwa *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gubeng Surabaya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Penerapan *e-registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.10.2 Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-filing adalah suatu cara menyampaikan SPT Tahunan PPh secara elektronik dilakukan dengan cara online dan real time melalui pada laman (website) DJP penyedia layanan SPT elektronik (Pohan, 2017). Pembaruan administrasi perpajakan pada proses bisnis dan teknologi dan informasi bertujuan salah satunya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (www.pajak.go.id). Sesuai tujuan didalam pembaharuan administrasi perpajakan, maka *e-filing* berguna untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya dalam melaporkan pajaknya. Menurut Pandiangan (2007) dengan adanya peluncuran program modernisasi pajak yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan peraturan sistem elektronik perpajakan, bertujuan untuk terciptanya pelaksanaan good governance, yaitu dengan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem elektronik yang handal

dan terkini. Keterbatasan masyarakat dalam menggunakan *e-filing* menjadi hambatan upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Masih ada beberapa Wajib Pajak yang belum memahami *e-filing*. Mengakses dengan penggunaan teknologi informasi dan jaringan internet yang baik belum dapat diakses oleh semua Wajib Pajak. Oleh karena itu upaya sosialisasi harus terus dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* diharapkan dapat memenuhi aspek kemanfaatan dan kemudahan pengguna bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk melaporkan pajaknya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini (2017) menunjukkan hasil *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di RSUD Dr Moewardi. Hasil yang sama pada penelitian Ariska (2017) *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ramdani (2019) menyatakan bahwa *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cicadas Bandung. Penelitian Indrianti, dkk (2017) *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta. Penelitian Pratami, dkk (2017) *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Putri (2018) *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja..

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

2.10.3 Pengaruh Penerapan *E-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017

“Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik “.

E-billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara pembuatan kode *e-billing* atau *ID billing* terlebih dahulu. Kini *e-billing* pajak telah menerapkan sistem MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan menutup sistem MPN G1 (Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama) sejak 1 juli 2016. *E-billing* pajak hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan (www.pajak.go.id). Dengan adanya *e-billing* akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak khususnya dalam membayarkan pajaknya. Menurut Rahayu (2017) Pengelolaan pajak mengalami perubahan yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian *e-billing* sebagai salah satu bentuk administrasi perpajakan modern dalam sistem penerimaan negara secara elektronik diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pajak yang dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien. Keterbatasan masyarakat dalam menggunakan *e-billing* menjadi kendala atau hambatan yang dapat berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak. *E-billing* sebagai bentuk modernisasi dalam administrasi perpajakan modern memenuhi aspek kemanfaatan untuk lebih cepat

dan akurat dalam pembayaran pajak secara elektronik dan kemudahan pengguna untuk membayar pajak. Dengan kemanfaatan dan kemudahan pengguna *e-billing* untuk melakukan kewajiban perpajakan yang diharapkan dapat berdampak dalam kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini (2017) menunjukkan hasil bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan di RSUD DR Moewardi. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada penelitian Ariska (2017) bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul. Penelitian yang dilakukan oleh Partami, dkk (2017) menunjukkan hasil *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Penelitian yang dilakukan oleh Ramdani, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cicadas Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh Iswara dan Retnani (2018) menunjukkan hasil bahwa menunjukkan hasil bahwa bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Gubeng Surabaya.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

2.10.4 Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

E-SPT (SPT elektronik) adalah data Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT yang telah disediakan oleh DJP (Pohan, 2017). E-SPT merupakan modernisasi administrasi perpajakan dalam bentuk aplikasi sehingga Wajib Pajak dapat merekam, memelihara, dan mengelola data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya (Pandiangan, 2008). Sehingga dengan aplikasi *e-SPT* yang efektif akan memberikan kepuasan terhadap pengguna aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak (Rahayu, 2017). Dengan demikian kepuasan akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban melaporkan pajaknya. Aplikasi e-SPT yang terinstal dalam sistem komputerisasi tidak bergantung koneksi internet dalam pengisian Surat Pemberitahuan maka keamanan dalam merekam data, data perpajakan dapat terorganisir dengan baik dan perhitungan secara akurat serta teratur berdasarkan penomoran formulir menggunakan sistem komputer. Menurut Rahayu (2017) Tujuan aplikasi e-SPT ini dikembangkan DJP adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyusun laporan pajaknya kemudian melaporkan. E-SPT diharapkan dapat memenuhi aspek kemanfaatan dan kemudahan pengguna yaitu Wajib Pajak dalam hal menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini dkk (2017) menunjukkan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi karyawan pada RSUD Dr Moewardi. Penelitian Partami dkk (2017) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap

kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Hasil yang sejalan yaitu penelitian Indrianti, dkk (2017) menunjukkan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Surakarta. Selanjutnya hasil penelitian yang sejalan yaitu pada penelitian Iswara dan Retani (2018) juga menyatakan bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gubeng Surabaya. Berikutnya merupakan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Subaeti (2019) yang menunjukkan hasil bahwa *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄: Penerapan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

