

## **BAB II**

### **STUDI PUSTAKA**

#### **2.1. Deskripsi Konseptual**

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

Teknologi Penerimaan Model adalah teori sistem informasi yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan informasi teknologi. Model Penerimaan Teknologi berasal dari *Theory of Reasonable Action* (TRA), yang memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua faktor: persepsi kegunaan teknologi dan persepsi manfaatnya (E. N. Sari & Hermanto, 2016).

Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dianggap dapat memprediksi penerimaan pemakai terhadap teknologi berdasarkan beberapa faktor. Faktor-faktor ini meliputi: (1) Persepsi Kegunaan Penggunaan , yang merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja kerja mereka ; (2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use* ), yang merupakan keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja kerja mereka; dan (3) Pandangan Mengenai Penggunaan, sikap pro atau kontra terhadap sesuatu ataupun niat seseorang untuk menggunakannya atau tidak menggunakannya. (4) Keinginan untuk menggunakan teknologi disebut perilaku keinginan untuk menggunakan. (5) Pemakaian nyata, atau penggunaan nyata, adalah kesenangan seseorang untuk menggunakan sistem yang mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktivitas (Fadilah & Sapari, 2020).

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

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) merupakan teori psikologis yang mendasarkan premisnya pada keyakinan bahwa manusia adalah makhluk logis dan menggunakan informasi secara metodis untuk menguntungkan diri sendiri. Teori ini menekankan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu : (1). Norma subjektif (*Subjective Norm*) adalah opini orang dekat atau penting yang mempengaruhi keputusan dalam berperilaku dan memotivasi individu dalam harapan orang lain, (2). Sikap (*Attitude*) adalah kepercayaan terhadap perilaku yang telah dievaluasi secara rasional terhadap perilaku tersebut, (3). Persepsi kontrol dalam berperilaku (*Perceived Behavior Control*) adalah perasaan individu tentang kemudahan atau kesulitan yang akan dialaminya dalam melaksanakan perilaku. Teori ini menekankan pentingnya individu untuk mempertimbangkan konsekuensi atau tujuan dari tindakan mereka serta apakah perilaku yang akan dilakukan dianggap normal atau tidak (Shabrina *et al.*, 2024).

Hubungan *theory of planned behavior* dengan penelitian ini yaitu wajib pajak diharuskan memiliki niat dan sikap percaya pada kepatuhan wajib pajak yang tercipta dari keyakinan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak dengan mencakup semua aspek yang relevan dan diketahui, diyakini, serta pengalaman wajib pajak dengan penerapan peraturan perpajakan yang berlaku. Persepsi wajib pajak mengenai perilaku patuh pada pajak dapat berubah. Sikap terhadap kepatuhan pajak mungkin menguntungkan atau bisa juga bersifat

negatif. Selanjutnya terungkap niat wajib pajak untuk mentaati atau tidak mengikuti aturan dan ketentuan yang berlaku.

### **2.1.3. *Tax Compliance Model***

*Tax Compliance Model* yang dikembangkan oleh Allingham & Sandmo (1972) adalah model ekonomi yang menjelaskan perilaku kepatuhan pajak individu. Model ini berfokus pada analisis biaya-manfaat dari kepatuhan pajak dan bagaimana individu membuat keputusan untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan pajak. Dalam model ini, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu biaya kepatuhan, sanksi pajak, dan probabilitas deteksi. Biaya kepatuhan mencakup biaya waktu dan biaya administrasi yang dikeluarkan oleh individu untuk mematuhi peraturan pajak. Sanksi pajak mencakup biaya yang dikeluarkan oleh individu jika mereka tidak mematuhi peraturan pajak, seperti denda dan penalti. Probabilitas deteksi mencakup kemungkinan individu yang tidak mematuhi peraturan pajak akan terdeteksi oleh otoritas pajak. Dengan demikian, model ini dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu membuat keputusan untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan pajak berdasarkan pada analisis biaya manfaat (G.allingham, 2018).

### **2.1.4. *Fiscal Psychology Theory***

*Fiscal Psychology Theory* yang dikembangkan oleh Kirchler, (2007) adalah teori yang menjelaskan bagaimana faktor-faktor psikologis mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak individu. Teori ini berfokus pada bagaimana individu mempersepsikan pajak dan bagaimana persepsi ini mempengaruhi keputusan mereka untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan pajak. Dalam teori ini,

Kirchler menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepercayaan terhadap pemerintah, keadilan pajak, dan norma sosial. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu membuat keputusan untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan pajak berdasarkan pada faktor-faktor psikologis.

#### **2.1.5. *Institutional Theory***

*Institutional Theory* adalah teori yang menjelaskan bagaimana organisasi dan individu dipengaruhi oleh norma, nilai, dan aturan yang ada dalam lingkungan institusional mereka. Dalam konteks kepatuhan pajak, *Institutional Theory* dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana faktor-faktor institusional seperti kepercayaan terhadap pemerintah, keadilan pajak, dan norma sosial mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak individu dan organisasi. Teori ini berfokus pada bagaimana institusi membentuk perilaku dan keputusan individu dan organisasi, dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepatuhan pajak (Amenta & Ramsey, 2005).

#### **2.1.6. *Deterrence Theory***

*Deterrence Theory* yang dikembangkan oleh Becker (1968) adalah teori yang menjelaskan bagaimana individu membuat keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan ilegal berdasarkan pada perhitungan biaya dan manfaat. Dalam konteks kepatuhan pajak, *Deterrence Theory* dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana sanksi pajak dan probabilitas deteksi mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak individu. Teori ini berfokus pada bagaimana individu membuat keputusan untuk mematuhi atau tidak mematuhi peraturan pajak

berdasarkan pada perhitungan biaya dan manfaat, dan bagaimana sanksi pajak yang efektif dapat mencegah individu melakukan tindakan ilegal (Mendes, 2004).

#### **2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya dalam membayar pajak (Daeng & Mahmudi, 2022).

Dalam situasi di mana Wajib Pajak melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya, disebut kepatuhan wajib pajak. Sebenarnya undang-undang pajak yang diterbitkan yang mengatur seluruh tanggung jawab wajib pajak bahkan sanksi yang diberikan akan optimal jika wajib pajak itu sendiri paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan et al., 2019).

#### **2.1.8. Penerapan Sistem *E-filing***

Menurut Haryaningsih & Juniwati, (2021) *E-Filing* merupakan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berbasis elektronik kepada Wajib Pajak yang disampaikan dengan cara mengakses secara online dan realtime pada website Direktorat Jendal Pajak (<https://www.pajak.go.id/>).

Sistem *e-Filing* merupakan sistem yang membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya secara real time. Wajib pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke KPP atau Kp2kp dan mengantri, yang mana akan menghabiskan waktu wajib Pajak. Sehingga mampu mendorong

wajib pajak untuk cenderung patuh dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya (Wulandari, 2019).

*E-filing* sebagai salah satu program modernisasi perpajakan, merupakan wujud e-government yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan bagi aparat pajak, teknologi *e-filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan komputerisasi. Penggunaan *e-filing* dilakukan bertujuan agar wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam melaporkan SPTnya dan terciptanya administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan (Maulana & Marismiati, 2021).

#### **2.1.9. Penerapan Sistem *E-billing***

Pembayaran pajak ini dapat dilakukan melalui sistem perpajakan berupa aplikasi ebilling yang dapat diakses oleh wajib pajak. *Billing System* ialah metode membayar melalui elektronik mempergunakan Kode Billing. *E-billing* merupakan surat setor elektronik yang merupakan bentuk digital atau sebagai pengganti dari pengisian surat setor pajak (SSP) secara manual. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014, Pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Dengan demikian, para wajib pajak yang akan melakukan proses dalam membayarkan pajaknya dapat menggunakan sistem online melalui *e-billing* ini, sebagai aplikasi untuk memperoleh kode billing yang digunakan untuk membayar pajak kepada DJP setempat (Riyani & Yanto, 2023).

Adanya sistem *e-billing* membuat muncul rasa kemudahan dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna sistem tersebut. Tujuan dari adanya rasa kemudahan dan kepuasan dalam penggunaan sistem *e-billing* diharapkan mampu untuk membuat subjek Wajib Pajak Badan yang belum memakai sistem *e-billing* dapat menggunakannya, dan dalam penggunaan sistem diharapkan mampu untuk membuat subjek Wajib Pajak Badan merasakan pembayaran yang lebih berkualitas (Yusdita, 2017).

#### **2.1.10. Penerapan Sistem E-SPT**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, pasal 1 ayat (11), surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan-undangan pajak. Berdasarkan Peraturan DJP Nomor PER-1/PJ/2014, yang mengatur cara mengirimkan surat pemberitahuan tahunan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, pengisian elektronik adalah aplikasi web yang digunakan untuk melakukan SPT Tahunan secara instan melalui internet (Nurbaiti *et al.*, 2016).

Penyampaian SPT secara elektronik ini adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membuat wajib pajak lebih mudah melaporkan jumlah pajak yang harus dikomunikasikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Masyarakat sekarang dapat membayar pajak tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal menghitung jumlah pajak yang terhutangnya. Karena semua dokumen wajib pajak

disimpan secara digital, teknologi *e-SPT* memudahkan pegawai pajak dalam mengelola data base (N. P. Sari et al., 2015).

#### 2.1.11. Penerapan sanksi Pajak

Sanksi perpajakan diatur dalam undang-undang perpajakan sebagai jaminan. Sanksi pajak dirancang untuk membantu wajib pajak mematuhi peraturan pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, ada dua jenis sanksi: administrasi dan pidana (Clarina Freshya Waruwu & Lorina Siregar Sudjiman, 2022).

Pemenuhan pajak wajib dapat dipengaruhi oleh sejumlah variabel, seperti pendapat mereka tentang sanksi dan tingkat kesadaran mereka, Jika seseorang tidak mematuhi peraturan pajak, mereka harus dikenakan sanksi pajak. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi, denda, atau pidana. Pada hakikatnya, sanksi perpajakan digunakan untuk memastikan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, memahami sanksi perpajakan sangatlah penting bagi wajib pajak agar mereka dapat memahami konsekuensi hukum dari apa yang mereka lakukan atau tidak lakukan (Nurasana Nurasana & Muhammad Rivandi, 2023).

## 2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

**Tabel 2. 1**  
Penelitian Yang Relevan

| No | Nama Penerbit  | Judul                                                                                                                                      | Hasil Penelitian                                                                                                               |
|----|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | (Harlim, 2019) | Pengaruh penerapan <i>e-spt</i> , <i>e-filling</i> dan <i>e-billing</i> terhadap tingkat kepuasan dan dampaknya pada kepatuhan wajib pajak | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas |

| No | Nama Penerbit            | Judul                                                                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          |                                                                                                                                                     | <p>pelayanan. (2) kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dibuktikan melalui regresi linier sederhana. (3) penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (4) Program <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan melalui kualitas layanan.</p>                                                                  |
| 2  | (Putri & Junaidi, 2023)  | Pengaruh Literasi Perpajakan, Penerapan <i>E-Filing</i> , Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | <p>Hasil uji regresi linier berganda membuktikan bahwa literasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Cempaka Permai.</p> |
| 3  | (Fadilah & Sapari, 2020) | Pengaruh penerapan sistem <i>e-billing</i> , <i>e-filing</i> dan sanksi perpajakan terhadap                                                         | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-billing</i> tidak</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No | Nama Penerbit                 | Judul                                                                                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                               | kepatuhan wajib pajak                                                                                                                                | berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.                                                                                                                                                                                                                         |
| 4  | (Rizky Pebrina & Amir, 2020)  | Pengaruh penerapan <i>e-spt</i> , pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak           | Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Namun penerapan <i>e-spt</i> dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.                                                                                                                                                                                                   |
| 5  | (Sulistiyori ni et al., 2017) | Pengaruh penggunaan sistem administrasi <i>e-registration</i> , <i>e-billing</i> , <i>e-spt</i> , dan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penggunaan sistem administrasi <i>e-Registration</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) Penggunaan sistem administrasi <i>e-Billing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) Penggunaan sistem administrasi <i>e-SPT</i> berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. kepatuhan perpajakan, 4) penggunaan sistem <i>e-administrasi</i> Pengisian berpengaruh terhadap kepatuhan pajak |
| 6  | (Taslim et al., 2023)         | Pengaruh Penerapan <i>E-billing</i> , Pemahaman                                                                                                      | Hasil penelitian menunjukkan bahwa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No | Nama Penerbit                        | Judul                                                                                                                                                                                       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak                                                                                                                             | secara parsial, penerapan <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Majene. Selain                                                                                                                                                                                                                        |
| 7  | (Pradnyana & Prena, 2019)            | Pengaruh penerapan sistem <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak (kpp) pratama Denpasar timur | Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) <i>e-filing</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) <i>e-billing</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan penggunaan wajib pajak, 3) pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan kepatuhan wajib pajak, 4) <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 8  | (Novimilddwiningrum & Hidajat, 2022) | Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> dan <i>e-billing</i> Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman perpajakan dan                                                        | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan <i>E-filing</i> Dan <i>E-Billing</i> berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . Dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No | Nama Penerbit           | Judul                                                                                                                          | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                         | preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderating (studi kasus pada kpp pratama surabaya sawahan)                      | Pemahaman Perpajakan sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan Penerapan <i>E-filing</i> Dan <i>E-billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan arah koefisien negatif. Serta Preferensi Risiko sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan Penerapan <i>E-filing</i> Dan <i>E-billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan arah koefisien positif .              |
| 9  | (Nasrun & Adil, 2022)   | Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi                               | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Penggunaan <i>E-filing</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik penggunaan e-filing maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. |
| 10 | (Arifin & Syafii, 2019) | Penerapan <i>e-filing</i> , <i>e-billing</i> dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari variabel bebas berupa penerapan <i>e-filing</i> ,                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No | Nama Penerbit  | Judul                                                                                                                                                                      | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                | medan poloni                                                                                                                                                               | penerapan <i>e-billing</i> dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 | (Kirana, 2017) | Pengaruh penerapan <i>e-spt</i> , tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam melaporkan spt (di kpp pratama wates) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-SPT</i> berpengaruh terhadap korporasi Ketaatan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Wates ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,020, maka tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap Ketaatan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Wates, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,039, maka Kesadaran Wajib Pajak Badan berpengaruh signifikan terhadap Ketaatan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Wates. KPP Pratama Wates, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000. |

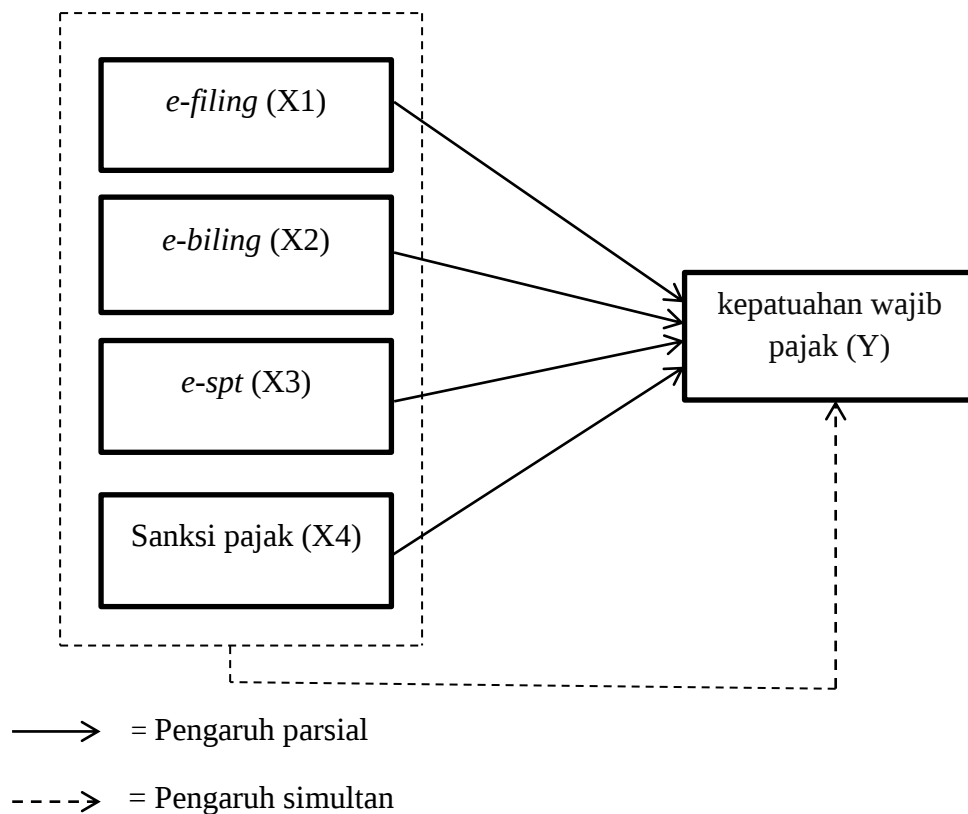
### 2.3 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, Variabel Dependen yang dianalisis adalah kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan Variabel Independen terdiri dari penerapan sistem *e-filing* (X1), penerapan sistem *e-biling* (X2), penerapan sistem *e-spt* (X3), dan

Sanksi pajak (X4). Kerangka Konseptual berfungsi sebagai panduan berpikir yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.

Berikut adalah kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini:

**Gambar 2.1**  
Kerangka Konseptual



## 2.4 Definisi oprasional

**Tabel 2.2**  
Definisi Oprasiaonal

| Variabel                  | Definisi                                                                                                                                | Indikator                                                                                      | Skala   |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Kepatuhan wajib pajak merupakan sesuatu yang penting karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem <i>self assesment system</i> | 1. Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak). | Linkert |

| Variabel                       | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Skala   |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                | dimana proses pelaporan dan pembayaran pajak terutangnya dilakukan sendiri dengan kesadaran wajib pajak. Maka dari itu kepatuhan wajib pajak harus disosialisasikan ke pada masyarakat dengan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena perpajakan merupakan sumber utama penerimaan Negara (Muhammad & Mildawati, 2020). | 2. Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)<br>3. Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak terutang<br>4. Saya selalu melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) yang telah diisi dengan tepat waktu<br>5. Saya bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan dan kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan<br>6. Saya tidak mempunyai tunggakan pajak agar mudah dalam mengurus administrasi |         |
| Penerapan <i>E-filing</i> (X1) | Anggareny, (2019) <i>e-filing</i> adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Surat Pemberitahuan Perpanjangan (SPT) Tahunan secara elektronik untuk wajib pajak orang pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak                                                            | 1. Sistem <i>e-Filling</i> mudah untuk dipelajari bagi pemula<br>2. Sistem <i>e-Filling</i> merupakan fasilitas pelayanan perpajakan yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunan.<br>3. Sistem <i>e-Filling</i> dapat membantu                                                                                                                                                                                              | Linkert |

| Variabel                        | Definisi                                                                                                                                       | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Skala   |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                 | ( <a href="http://www.pajak.go.id">http://www.pajak.go.id</a> ).                                                                               | <p>Wajib Pajak dalam melaporkan SPT secara cepat.</p> <p>4. Dengan menggunakan fasilitas <i>e-Filling</i> Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke KPP karena pelaporan data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.</p> <p>5. Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i>, saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya.</p> <p>6. Sistem <i>e-filling</i> lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.</p> |         |
| penerapan <i>E-billing</i> (X2) | <i>E-billing</i> adalah metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode <i>billing</i> (Primastuti Handayani & Napisah, 2024). | <p>1. Penerapan sistem <i>e-Billing</i> dapat memudahkan dan menyederhanakan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak</p> <p>2. Dengan Menggunakan Sistem <i>e-Billing</i> dapat mempermudah proses pembayaran pajak untuk pajak terutang secara lebih jelas dan terperinci.</p> <p>3. Keakuratan dalam perhitungan dan</p>                                                                                                                    | Linkert |

| Variabel                    | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Skala   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>pengisian surat setoran pajak <i>e-Billing</i></p> <p>4. Dengan penggunaan <i>e-Billing</i> meminimalisir kesalahan dalam perhitungan pembayaran pajak</p> <p>5. Dengan adanya <i>e-Billing</i> maka wajib pajak dapat menghemat waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak</p> <p>6. Dengan menggunakan fasilitas <i>e-Billing</i> Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak dimana saja dan kapan saja karena sifatnya yang fleksibel</p> |         |
| Penerapan <i>E-SPT</i> (X3) | <p><i>e-SPT</i> merupakan sebuah sistem yang berfungsi untuk melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Penggunaan Sistem <i>e-SPT</i> berbasis online dinilai lebih praktis dibandingkan dengan menggunakan SPT manual yang masih mempergunakan kertas, sehingga dengan menggunakan <i>e-SPT</i> wajib pajak dapat dengan mudah untuk melakukan kewajiban perpajakan (Shafira, 2021).</p> | <p>1. Penerapan sistem <i>e-SPT</i> dapat memudahkan Wajib Pajak dalam proses pengisian data data perpajakan.</p> <p>2. Penerapan sistem <i>e-SPT</i> dapat membantu Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan lebih efisien</p> <p>3. Sistem <i>e-SPT</i> dapat membantu perhitungan Wajib Pajak menjadi</p>                                                                                                                                   | Linkert |

| Variabel                    | Definisi                                                                                                                                                                 | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Skala   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                             |                                                                                                                                                                          | <p>lebih akurat.</p> <p>4. Sistem <i>e-SPT</i> dapat mempercepat Wajib Pajak dalam proses perhitungan SPT Tahunan</p> <p>5. Penerapan sistem <i>e-SPT</i> dapat menghemat waktu Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan SPT Tahunan.</p> <p>6. Dengan menggunakan sistem <i>e-SPT</i> Wajib Pajak tidak membutuhkan tenaga ekstra karena dapat dilakukan secara online.</p> |         |
| Penerapan Sanksi Pajak (X4) | Penerapan sanksi pajak adalah tindakan yang dilakukan oleh otoritas perpajakan untuk memberikan konsekuensi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan. | <p>1. Sanksi pajak sangat dibutuhkan agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.</p> <p>2. Penerapan sanksi perpajakan diperlukan guna terciptanya kepatuhan wajib pajak.</p> <p>3. Pengenaan besar kecilnya sanksi tergantung pelanggaran tergantung yang dilakukan oleh wajib pajak.</p> <p>4. Wajib pajak yang tidak patuh akan</p>     | Linkert |

| Variabel | Definisi | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Skala |
|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|          |          | <p>dikenai sanksi pajak yang telah ditetapkan.</p> <p>5. Penerapan sanksi pajak diberikan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku dan tidak dapat ditoleransi.</p> <p>6. Penerapan sanksi pajak diberikan sebagai efek jera agar wajib pajak tidak mengulang kembali kesalahannya.</p> |       |

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### 2.5.1 Pengaruh Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan sistem e-filing memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem ini memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara online dan real-time, sehingga mengurangi kesalahan pelaporan dan mempercepat proses pengolahan data. Dengan demikian, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan akurat.

*Information Technology Theory* menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi seperti *e-filing* dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan ketepatan waktu pelaporan pajak. Adapun manfaat yang diberikan seperti (1) Kemudahan

pelaporan pajak (2) Penghematan waktu dan biaya (3) Peningkatan kepatuhan wajib pajak (4) Pengurangan kesalahan pelaporan (5) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

Sistem *e-Filing* adalah sebuah sistem administrasi yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nasrun & Adil, (2022), H.Novimilldwiningrum, (2022), (Putri & Junaidi, 2023) yang menyatakan bahwa Penggunaan *E-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Semakin baik penggunaan *e-filing* maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Syafii, (2019) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1: Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.5.2 Pengaruh Sistem *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penerapan sistem *e-billing* berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak menerima tagihan pajak secara elektronik, memudahkan pembayaran, dan mengurangi risiko kesalahan pelaporan. *E-billing* juga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, karena wajib pajak tidak perlu mengunjungi kantor pajak untuk membayar pajak. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui rekaman digital yang akurat dan aman.

*Information Technology Theory* Menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi seperti *e-billing* dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan transaksi.

Adapun manfaat yang diberikan seperti (1) Kemudahan pembayaran pajak (2) Penghematan waktu dan biaya (3) Peningkatan kepatuhan wajib pajak (4) Pengurangan kesalahan pembayaran (5) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019, sistem pembayaran elektronik menggunakan kode billing didefinisikan sebagai metode pembayaran pajak yang menggunakan kode billing setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik. Kode ini akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller bank, kantor pos, ATM, atau sistem pembayaran online Fadilah & Sapari, (2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Pradnyana & Prena, 2019), H.Novimilldwiningrum, (2022) menyatakan bahwa Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi, (2021) menyatakan sistem *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H2: Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.5.3 Pengaruh Sistem E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penerapan sistem *e-SPT* (Surat Pemberitahuan Pajak Elektronik) secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sistem ini memungkinkan wajib pajak melaporkan pajak secara online dan real-time, mengurangi kesalahan pelaporan, dan mempercepat proses pengolahan data. *E-SPT* juga menawarkan kemudahan seperti pengisian formulir otomatis, penghitungan pajak akurat, dan

penyimpanan data aman. Hal ini meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mengurangi risiko keterlambatan pelaporan.

*Information Technology Theory* menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi seperti *e-SPT* dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan ketepatan waktu pelaporan pajak. Adapun manfaat yang diberikan seperti (1) Kemudahan pelaporan pajak (2) Penghematan waktu dan biaya (3) Peningkatan kepatuhan wajib pajak (4) Pengurangan kesalahan pelaporan (5) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01, 2016), tujuan pemerintah mengembangkan *e- SPT* adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga, dengan adanya kemudahan yang diberikan wajib pajak lebih semakin termotivasi untuk membayar pajak Rizky Pebrina & Amir, (2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh Harlim, (2019) dan Subkhi Mahmasani, (2020) mengatakan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rizky Pebrina & Amir, (2020) dan Mahpudin & Ikhsan, (2022) yang menyatakan bahwa penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H3: Penerapan sistem *e-spt* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.5.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi pajak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi tersebut, seperti denda, bunga, dan pidana penjara, berfungsi sebagai alat pencegah (*preventif*) untuk menghindari kesalahan pelaporan dan keterlambatan

pembayaran pajak. Dengan adanya sanksi, wajib pajak merasa tertekan untuk mematuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan akurat.

*Legal Theory* menjelaskan bahwa sanksi pajak harus sesuai dengan prinsip-prinsip hukum dan keadilan. Untuk mendorong hadirnya pajak, sanksi yang memberatkan wajib pajak diberikan. Namun, jika wajib pajak tidak mengetahui banyak tentang sanksi perpajakan, mereka dapat berpikir bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan, yang dapat mencegah ketidakpatuhan Andiani & Hidayat Mochtar, (2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nasrun & Adil, (2022) dan Putri & Junaidi, (2023) menyatakan bahwa penerapan Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Semakin tinggi sanksi pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Fadilah & Sapari, (2020) menyatakan penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

H4: Penerapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.