

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan pajak (*tax compliance*) menurut IBFD International TaxGlossary (2020) adalah tindakan prosedural dan administratif yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban wajib pajak berdasarkan aturan pajak yang berlaku.

Youde, S & Lim, S (2019) mengemukakan definisi kepatuhan pajak sebagai keputusan wajib pajak untuk patuh pada undang-undang dan peraturan pajak dengan membayar pajak secara akurat dan tepat waktu. Kepatuhan pajak dapat dicapai dengan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) atau kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*).

Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Siti Kurnia Rahayu 2017:193)

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dapat diidentifikasi berdasarkan pemenuhan kewajiban perpajakan, yaitu mendaftarkan diri, membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan jelas. Bagi wajib pajak orang pribadi, data yang dicantumkan dalam SPT akan dibandingkan dengan profil wajib pajak seperti skala usaha, jumlah harta, gaya hidup dan besarnya pinjaman. Berdasarkan hal tersebut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan analisis risiko kepatuhan wajib pajak dan menyusun peta kepatuhan guna membuat model dan skema pilihan perlakuan sebagai mitigasi risiko kepatuhan wajib pajak.

2.1.1.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Pajak (*Tax compliance*) dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak (WP) memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materil menurut (Trihadi Waluyo, 2020).

Adapun Pengertian dari Kepatuhan Pajak formal dan Kepatuhan pajak Material Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:190) :

1. Kepatuhan formal Merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal Mencakup :
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan melaporkan perhitungan perpajakannya.

2. Kepatuhan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan Material terdiri dari :
 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib Pajak Sebagai Pihak ketiga)

2.1.1.3 Faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu,2010) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan. Sistem perpajakan yang simplifying sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak. Administrasi pajak yang baik akan memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Pelayanan kepada wajib pajak. Administrasi yang baik tentunya karena adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik. Melalui kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan bagi wajib pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

3. Penegakan hukum dan pemeriksaan pajak. Melalui upaya penegakan hukum dan pemeriksaan pajak, wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk menyelundupkan pajak.
4. Tarif pajak. Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak.

2.1.1.4 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian yang optimal. Sedangkan bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh DJP.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa manfaat kepatuhan wajib pajak terdiri dari manfaat untuk fiskus serta manfaat untuk wajib pajak yang

bersangkutan. Manfaat untuk fiskus adalah dapat meringankan tugasnya dalam bekerja 30 sedangkan bagi wajib pajak mempercepat terbitnya SKPPKP dan kebijakan yang bersangkutan.

2.1.1.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan indikator kepatuhan wajib pajak antara lain:

1. Aspek ketepatan waktu Sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek income atau pendapatan wajib pajak Sebagai indikator kepatuhan 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 (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Aspek lainnya Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Adapun menurut Chairil Anwar Pohan (2017:160) mengungkapkan bahwa Indikator kepatuhan Wajib Pajak yang dapat digunakan sebagai parameter adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2. Kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas penghitungan dan pembayaran

pajak terutang)

4. Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun)

Berdasarkan referensi diatas maka indikator kepatuhan wajib pajak yang digunakan sebagai ukuran di dalam penelitian ini adalah :

1. Membayar pajak tepat pada waktunya.
2. Membayar pajak tanpa ada pemaksaan.
3. Kepatuhan terhadap kewajiban pajak.
4. Melaporkan informasi yang diperlukan.

2.1.2 Teknologi informasi

Teknologi dan informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Mulyadi, 2014:21). Modernisasi ditandai dengan adanya teknologi informasi yaitu e-system perpajakan (Paramita & budiasih,2016).

2.1.2.1 Pengertian Teknologi informasi

Menurut Rintho (2018:3) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhuungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu.

Definisi teknologi informasi menurut Tata Sutabri (2014:3) adalah sebagai berikut:

“Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Sedangkan menurut Romney & Steinbart (2016:4) mendefinisikan teknologi informasi merupakan komputer dan perangkat elektronik lainnya yang digunakan untuk menyimpan, mengambil, mentransmisikan dan memanipulasi data.

Teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka yaitu Technology Acceptance Model (TAM). Menurut Pujianti (2012) tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, akurat dan paperless. Menurut Susmita dan Supadmi (2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi yaitu:

1. perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan),
2. perceived ease of use (persepsi kemudahan).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang dikembangkan oleh (Davis 1987, Desmayanti 2012 dan Maisiba 2016) sebuah model yang memperkirakan dan menerangkan pengguna teknologi yang mendapatkan dan memakai teknologi itu pada pekerjaan individu.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi informasi

Ada faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individu, yaitu:

1. Konsekuensi yang dirasakan (Perceived Consequences) didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah Pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebihberarti.

2. Faktor Sosial (Social Factors) diartikan sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif (norma, peran, dan nilai-nilai) dan mengkhhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.
3. Perasaan Individu (Affect) diartikan mengacu pada emosi murni, sukacita, kegembiraan, kesenangan, depresi, ketidaksukaan, ketidakpuasan, atau kebencian yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.
4. Niat (Intention) didefinisikan sejauh mana seorang individu bersedia untuk mencoba dan berinovasi dalam mengerahkan pekerjaannya untuk menggunakan teknologi informasi.
5. Kebiasaan (Habit) menjelaskan pada perilaku yang telah menjadi otomatis dan rutin berulang-ulang dalam kegiatan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan.

2.1.2.3 Peran Teknologi dan Informasi

Peranan teknologi dan informasi menurut (Kadir 2014: 15) sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yaitu dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan- perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

2.1.2.4 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Tjhay (dalam Syahroni, 2014) pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan tiga item indikator, yaitu:

1) Intensitas pemanfaatan

Minat (*intention*) atau Intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan teknologi sistem informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi.

2) Frekuensi pemanfaatan dan

Pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya

3) Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan

Program yang secara khusus digunakan untuk mendukung aplikasi khusus untuk para pemakai seperti aplikasi untuk bisnis, aplikasi untuk pendidikan, aplikasi multimedia, dan aplikasi lainnya yang digunakan sesuai dengan bidangnya

Adapun penjelasan indikator teknologi informasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) adalah sebagai berikut:

1. “Hardware yaitu terdiri dari komponen *input, proses, output* dan jaringan;
2. Software yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi;
3. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data;
4. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis;
5. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi”.

Dari penjelasan indikator teknologi informasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator teknologi informasi terdiri atas hardware, software, basis data, prosedur, network, dan manusia sebagai komponen pembentuk teknologi informasi yang canggih.

2.1.3 E-filing

2.1.3.1 Pengertian *E-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) pengertian e-filing merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan menurut Chairul Anwar Pohan (2017:89) pengertian e-filing adalah Suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara on-line dan real time melalui internet pada laman (website) DJP on-line (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Sedangkan menurut Nurfanse Wira Sakti (2015:133) pengertian e-filing adalah Suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara online yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), penyedia jasa aplikasi, Application Service Provider (ASP).

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disintesaikan bahwa e-filing merupakan sebuah sistem yang dibuat DJP untuk Wajib Pajaknya dalam rangka untuk melaporkan SPT secara online.

2.1.3.2 Indikator yang mempengaruhi *E-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator dari e-filing adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan menyampaikan Kemudahan menyampaikan adalah dimana sebuah sistem yang di buat mudah dipahami dalam menyampaikannya
2. Dapat diakses kapanpun Dapat diakses kapanpun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu aplikasi dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses kapanpun
3. Dapat diakses dimanapun Dapat diakses dimanapun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu sistem dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses dimana saja
4. Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP yaitu bukti yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan wajib pajak
5. Paperless (tidak menggunakan print out) Paperless (tidak menggunakan print out) adalah kebijakan pengurangan kertas dalam kegiatan administrasi. Berdasarkan dari pemikiran indicator tersebut diatas, maka peneliti menggunakan indikator untuk sistem e-filling adalah kemudahan penyampaian e- 19 spt, dapat diakses kapanpun dan dapat diakses dimanapun adanya bukti penerimaan e-SPT dan paperless

Berdasarkan dari pemikiran indicator tersebut diatas, maka peneliti menggunakan indikator untuk sistem e-filling adalah kemudahan penyampaian e- spt, dapat diakses kapanpun dan dapat diakses dimanapun adanya bukti penerimaan e-SPT dan paperless.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Sudaryono (2015:21), mengatakan bahwa Kerangka Berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai

faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Menurut Uma Sekaran dan Suriasumantri dalam buku (Sugiyono, 2017:60) mengatakan Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.

Pada era globalisasi ini pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi berbasis online dalam pelaporan pajak yang dikenal dengan istilah e-filling. E-filling merupakan sebuah sistem yang dibuat DJP untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan SPT secara online. E-filling sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Kualitas teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja semakin berkualitas teknologi maka akan semakin sering digunakan. Kualitas teknologi informasi sangat berpengaruh dalam kegiatan pelaporan pajak menggunakan sistem e-filling dalam melakukan pelaporan pajaknya, kualitas di sini bisa dilihat dari hardware, software dan teknisi, semakin baik hardware yang digunakan wajib pajak dan semakin baik juga software yang dibuat DPJ serta teknisi semakin layak tentu akan membuat wajib pajak menggunakan sistem e-filling dalam melakukan pelaporan

pajaknya. Kepuasan wajib pajak juga berpengaruh terhadap penggunaan e-filing hal ini dikarenakan kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau ditolak, kepuasan yang dirasakan wajib pajak setelah menggunakan sistem e-filing akan membuat wajib pajak untuk tertarik lagi menggunakan e-filing dalam pelaporan pajaknya. Ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan e-filing disebabkan karena banyak faktor salah satunya karena kurang terbiasanya wajib pajak dalam menggunakan sistem online e-filing, oleh sebab itu Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan pun akan terus memperbaiki kekurangan dari sistem e-filing tersebut guna meningkatkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Apabila tingkat kepuasan wajib pajak tinggi tentu akan semakin banyak wajib pajak melaporkan pajaknya menggunakan sistem e-filing.

2.2.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perkembangan era teknologi saat ini sangat berdampak pada pola hidup masyarakat dunia tentang penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan seperti tugas yang dilakukan manusia digantikan oleh tenaga mesin atau elektronik. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan fasilitas berbasis elektronik guna meningkatkan pelayanan yang akan memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, salah satunya dengan program e-system. Program e-system yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya terdiri dari e-registration, e-SPT, dan e-filing. Program e-system ini sendiri diharapkan dapat mempermudah

wajib pajak dalam hal mendaftarkan, memperhitungkan, membayar maupun melaporkan karena dalam aplikasi yang disediakan dibuat semudah mungkin untuk dipahami oleh Wajib Pajak. Teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka yaitu Technology Acceptance Model (TAM). Pemakai teknologi pada penelitian ini adalah WP OP, sedangkan penerapan sistem teknologinya yakni e-filing. Technology Acceptance Model ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan e-filing dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan WP OP. Teknologi dan informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Mulyadi,2014:21). Modernisasi ditandai dengan adanya teknologi informasi yaitu e-system perpajakan (Paramita & budiasih,2016). Teknologi dan informasi perpajakan adalah penggunaan sarana dan prasarana perpajakan dengan memanfaatkan ilmu dan perkembangan teknologi dan informasi dibidang perpajakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yang akan memenuhi kewajiban pajaknya (Silaen,2016).

Menurut (Mardiasmo,2012:14) Menyatakan teori berupa keterkaitan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

“sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial, dan politik, disadari bahwa perlu dilakukan perubahan undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Perubahan tersebut bertujuan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan dibidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material

dibidang perpajakan, selain itu perubahan tersebut juga dimaksudkan untuk meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak”.

Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian (Sudrajat & Ompusungu,2015) yang menyatakan bahwa tentang Pemanfaatan teknologi informasi memberikan pengaruh pada kepatuhan pajak.

(Sudrajat.A,Ompusungu.P.A,2015) meneliti tentang Pemanfaatan teknologi informasi,sosialisasi pajak,pengetahuan perpajakan dan kepatuhan pajak dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan tekhnologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Sedangkan pengujian secara bersama- sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Adapun Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) Menyatakan teori serupa keterkaitan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

“Modernisasi system perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance*,merupakan penerapan system administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel,dengan memanfaatkan system teknologi informasi yang andal dan terkini,strategi yang di tempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan kepada Para wajib pajak,selain itu mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi”.

Teori tersebut di dukung oleh Penelitian dari Madewing (2013) , Arini & Isharijadi (2015) dan Sarunam (2015) menunjukkan hasil bahwa modernisasisistem administrasi dalam hal proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan premis-premis diatas baik dari konsep maupun hasil penelitian terdahulu maka rumusan hipotesis satu (H1) penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Pemanfaatan Teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.2 Pengaruh Aplikasi E-Filing terhadap kepatuhan wajib Pajak

Berdasarkan Delone and McLean (2016) kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi , dan kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Penelitian lain terkait E-filing juga dilakukan Pu'o dkk (2018) yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan E-filing sebagai sarana pelaporan SPT pada KPP Pratama Poso dengan salah satu variabelnya yaitu keamanan dan kerahasiaan E-filing. Hasil dari penelitian tersebut yaitu keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan E-filing sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan.

Jika sistem E-filing memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem E-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penampaian SPT Tahunan.

Adapun Menurut Kartini,Suhadak dan Azizah (2016:7) Menyatakan teori serupa keterkaitan antara Aplikasi *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan diterapkannya sistem *E-filling*, adanya prepesi wajib pajak tentang kemudahan dan kegunaan dari *e-filling* dapat memicu wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan SPT Tahunannya”.

Teori tersebut di dukung oleh Penelitian Tumuli (2016) menyimpulkan hasil dari penelitiannya bahwa terdapat hubungan aplikasi *e filling* yang berdampak positif untuk kepatuhan wajib pajak

Liberty Pandiangan (2008:34) menjelaskan guna mendukung berjalanya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun Wajib Pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau Wajib Pajak, yaitu e-registration, e-spt, e-filing dan e-payment.

Dapat dijelaskan bahwa sistem e-filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem on-line dan real time hal tersebut dinyatakan oleh (Fidel,2010:56).

Minat perilaku dalam menggunakan e-filling yang semakin meningkat akan meningkatkan efektivitas dari e-filing dalam penggunaannya, sehingga intensitas penggunaan e-filing akan berkelanjutan (Esy Desmayanti dan Zulaikha,2012:4).

Menurut Teori Siti Kurnia Rahayu (2017:162) Menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

“Apabila aplikasi e-SPT/e-*filling* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan djp dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang di rasakan wajib pajak”.

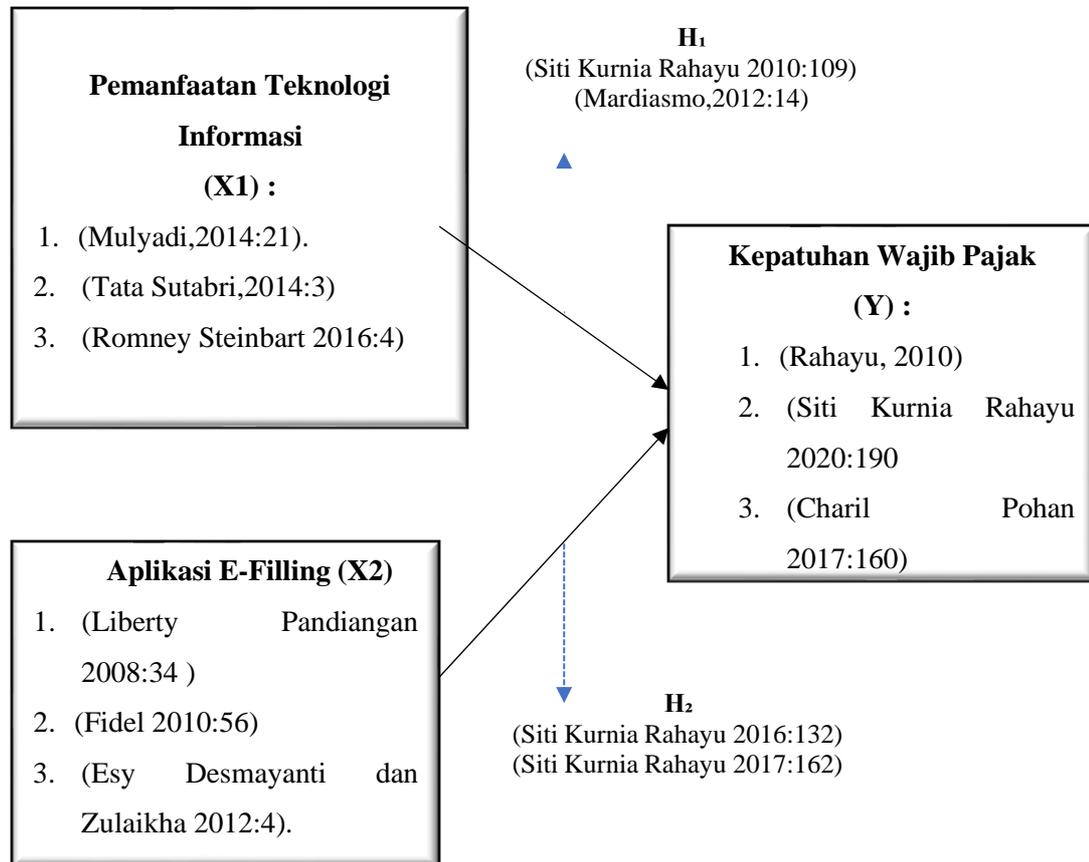
Dalam penelitian (Solikah dan Kusumaningtyas,2017) terdapat 5 faktor yang mendukung sistem E-filing yaitu akurasi, isi basis data, kemudahan penggunaan, kemudahan dalam mempelajari dan realisasi dari kebutuhan pemakai. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas sistem E-filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib dalam dalam Penyampaian SPT.

Menurut Parwito dalam Tresno, Pahala dan Rizky (2012) mengatakan bahwa dengan e-*filling* wajib pajak dapat mengurangi beban biaya pelaporan, mengurangi waktu pelaporan SPT, dan juga mengurangi dokumentasi yang digunakan oleh wajib pajak serta mengurangi kesalahan dalam memasukan data SPT.

Berdasarkan premis-premis diatas baik dari konsep maupun hasil penelitian terdahulu maka rumusan hipotesis satu (H2) penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan premis-premis yang telah disebutkan diatas, maka paradigma penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:64): “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

H2 : Penggunaan Aplikasi E-Filing Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak