

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pemahaman Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pemahaman Perpajakan

Menurut Adiasa (2013) dalam Wijayanti dan Sasongko (2017) Pengertian Pemahaman Perpajakan adalah sebagai berikut :

“Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang peraturan perpajakan maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat”.

Menurut Rusmawanti dan Wardani (2015:76) Pengertian Pemahaman Perpajakan adalah sebagai berikut :

“Pemahaman perpajakan meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, penghitungan pajak yang sesuai dengan pajakyang terutang yang ditanggung wajib pajak, penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak”.

Adapun menurut Resmi dalam Purnaditya (2015:19) Pemahaman Perpajakan adalah sebagai berikut :

“Suatu proses untuk mengetahui sesuatu hal, pemahaman peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan

mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak”.

Menurut Siti (2014;137) definisi pemahaman perpajakan adalah sebagai berikut :

“Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan”.

Menurut Fajriana (2013) pemahaman perpajakan yaitu :

“Pemahaman adalah proses, cara perbuatan memahami atau memahamkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan pengertian dan definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pemahaman perpajakan adalah merupakan pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya seperti dalam hal bertindak, mengambil keputusan, sertapengetahuannya mengenai peraturan perpajakan.

2.1.1.2 Indikator Pemahaman Perpajakan

Adapun indikator Pemahaman Perpajakan menurut Widayati dan Nurlis (2010) adalah sebagai berikut:

- 1 Kewajiban kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- 2 Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya

sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.

- 3 Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan pahampula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.
- 4 Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- 5 Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Adapun indikator Pemahaman Perpajakan menurut Rachmadi (2014)

sebagai berikut:

1. Tingkat pengetahuan tentang kewajiban pajak
2. Tingkat pengetahuan tentang hak sebagai wajib pajak
3. Tingkat pengetahuan mengenai sanksi pajak
4. Tingkat pengetahuan mengenai tarif pajak
5. Tingkat pemahaman tentang peraturan perundang-undangan.

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan referensi dari Siti Kurnia Rahayu (2017), sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

2.1.2 Pelayanan Fiskus

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Puspanita dkk, (2020) Pengertian Pelayanan Fiskus adalah sebagai berikut :

“Pelayanan Fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya”.

Menurut Ayu & Sari (2017) Pengertian Pelayanan Fiskus adalah sebagai berikut :

“Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang dilakukan petugas pajak untuk membantu wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang disediakan guna memenuhi keinginan wajib pajak”.

Pelayanan fiskus menurut Mareti & Dwimulyani (2019) merupakan sebagai berikut :

“Proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diinginkan”.

Menurut Ramadiansyah dkk (2014:3) Pengertian Pelayanan adalah sebagai berikut :

“Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya”.

Adapun menurut Siregar dkk (2012:7) Pengertian Pelayanan fiskus adalah sebagai berikut :

“Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:160) Definisi Pelayanan Fiskus adalah sebagai berikut :

“Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan pengertian dan definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210) :

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2. Kewajiban Fiskus yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan adalah

sebagai berikut:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP
- d. Kewajiban melaksanakan putusan.

2.1.2.3 Indikator Pelayanan Fiskus

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan referensi dari Siti Kurnia Rahayu (2017), indikator pelayanan fiskus sebagai berikut:

1. Motivasi kerja Pegawai Pajak
2. Perilaku Pegawai Pajak
3. Kemampuan Pegawai Pajak
4. Pengawasan secara internal maupun eksternal
5. Komunikasi yang baik antar unit organisasi.

Adapun indikator Pelayanan Fiskus dari Albari (2009:1), sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Responsif (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
4. Empati (*empathy*), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan
5. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Adapun indikator pelayanan fiskus dari Hardiningsih (2011:35), sebagai berikut:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, *skill*, *knowledge*, *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan public.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
4. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

2.1.3 Penerapan E-SPT

2.1.3.1 Pengertian Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik :

“e-SPT adalah SPT yang disampaikan dalam bentuk dokumen elektronik. Tata cara dan Prosedur Penyampaian e-SPT tersebut dengan secara langsung, melalui pos, atau perusahaan jasa ekspedisi/kurir, melalui laman Direktorat Jendral Pajak, melalui Penyalur SPT Elektronik, melalui jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat dengan Wajib Pajak, dan melalui saluran lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak berupa formulir SPT Digital”.

Menurut Pandiangan (2014:35) Pengertian e-SPT adalah sebagai berikut :

“Aplikasi elektronik yang telah dibuat oleh DJP untuk memudahkan wp (wajib pajak) dalam hal menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik sehingga data yang diinput wajib pajak akurat, aman, dan terpercaya dan penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer”.

Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:152) Pengertian e-SPT adalah sebagai berikut :

“Aplikasi sistem informasi yang dikembangkan DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Dalam hal ini, data pajak diinput dengan menggunakan media komputer, yang secara resmi dikeluarkan oleh DJP, sehingga semua Wajib Pajak dalam menyusun laporan pajaknya menggunakan aplikasi yang seragam, tujuan aplikasi e-SPT ini dikembangkan DJP adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menyusun laporan pajaknya, kemudian melaporkannya”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan pengertian dan definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pengertian e-SPT merupakan salah satu digitalisasi Surat

pemberitahuan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar.

2.1.3.2 Tujuan Diterapkannya e-SPT

Tujuan diterapkannya e-SPT diantaranya adalah:

1. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
2. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan eSPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
3. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.
4. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.
5. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.
6. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

2.1.3.3 Kelebihan e-SPT

Kelebihan e-SPT diantara lain sebagai berikut :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/flash disk.
2. Data perpajakan terorganisas dengan baik. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan Laporan Pajak.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir

- dengan menggunakan sistem komputer.
6. Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

2.1.3.4 Indikator e-SPT

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan referensi dari Hartono (2010:114), sebagai berikut:

1. Jelas
2. Mudah digunakan
3. Mudah mengoperasikan

Adapun indikator dari Gustiyan, (2014:12), adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penerapan e-SPT yaitu suatu tujuan penerapan e-SPT yang berupa kemudahan dalam penggunaan e-SPT, pemenuhan kebutuhan data yang cepat dan akurat, meminimalkan jumlah Sumber Daya Manusia dalam perhitungan dan perekaman data, dan pengorganisasian data secara baik dan sistematis.
2. Sosialisasi kepada wajib pajak yaitu bentuk sosialisasi yang berupa sosialisasi mengenai penerapan e-SPT, pemahaman manfaat dan tujuan penerapan e-SPT, dan motivasi dalam menggunakan e-SPT.
3. Kendala dalam penerapan e-SPT yaitu suatu kendala yang berupa sarana dan prasarana dalam rangka penerapan e-SPT dan kemampuan petugas pajak dalam mengoperasikan sistem e-SPT.

2.1.4 Kepatuhan Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:188) Definisi kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

“Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Perpajakan meliputi Kepatuhan Perpajakan Formal dan Kepatuhan Perpajakan

Material”.

Menurut Erard dan Feinsten dikutip oleh Chaizinasucha dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2013:139) Kepatuhan Perpajakan yaitu :

“Rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”.

Menurut Ananda et al., (2015) Kepatuhan perpajakan merupakan sebagai berikut :

“Kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan”.

Menurut Liberti Pandiangan (2014:245) Definisi Kepatuhan Perpajakan adalah sebagai berikut :

“Mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)”.

Adapun menurut Arisandy (2017:65) Kepatuhan Perpajakan adalah sebagai berikut :

“Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan wajib pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan pengertian dan definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi

pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

2.1.4.2 Manfaat dan Kriteria Kepatuhan Perpajakan

Adapun penjelasan manfaat dan kriteria kepatuhan perpajakan yang akan di jelaskan sebagai berikut :

a. Manfaat Kepatuhan perpajakan

Kepatuhan perpajakan 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 (2010:143) adalah sebagai berikut:

“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. Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.”

b. Kriteria Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai ”suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano, 2006:110) sebagai berikut :

”Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan, Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan.
- c. Pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- d. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar PPh Pasal 25 dan melaporkan SPT Masa sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Didalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 9 ayat 1 disebutkan bahwa Menteri Keuangan menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau Masa Pajak bagi masing-masing jenis pajak, paling lama 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007 disebutkan bahwa penyampaian SPT Masa paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir.

2.1.4.3 Dimensi Kepatuhan Perpajakan

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138),

“Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak

memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hal perpajakannya”.

Ada dua Dimensi kepatuhan yaitu :

- a. Kepatuhan formal
- b. Kepatuhan material

Adapun penjelasan dari dua dimensi kepatuhan yaitu sebagai berikut :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang- undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut John Hutagaol (2007:307) menyatakan bahwa:

“Kepatuhan dibedakan atas dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Sedangkan kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai ketentuan”.

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Perpajakan

Adapun indikator Kepatuhan Perpajakan menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103), indikator kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Aspek ketepatan waktu
2. Aspek *income* atau penghasilan
3. Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi)

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Aspek ketepatan waktu adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan wajib pajak tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Aspek *income* atau penghasilan adalah kesediaan dan ketepatan wajib pajak membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang tersedia.
3. Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi) adalah pembayaran tunggakan pajak yang di tetapkan berdasarkan Surat Keputusan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

Adapun indikator Kepatuhan Perpajakan menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), indikator kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan referensi dari Norman D. Nowark dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), indikator kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak
2. Kejelasan Pengisian Formulir
3. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap penelitian yang baik mengharuskan menyusun kerangka pemikiran yang sistematis dan menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat pada semua variabel yang di teliti. Oleh karena itu, pada penelitian ini

menggunakan metode penelitian kuantitatif yang meneliti pada populasi atau sampel tertentu, menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian survey, teknik pengumpulan data dengan pengamatan kuesioner. Kepatuhan Perpajakan yaitu kepatuhan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya untuk membayar, melaporkan dan mematuhi pajak yang terutang. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik dapat membuat wajib pajak mengerti hak dan kewajibannya untuk mematuhi pajak, selain pemahaman perpajakan salah satu faktor seorang wajib pajak patuh perpajakan yaitu pelayanan fiskus yang diberikan DJP kepada wajib pajak, dan dengan adanya penerapan e-SPT juga dapat membantu wajib pajak untuk memudahkan melaporkan SPT nya dan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Beberapa penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyelesaian penelitian ini diantaranya Johanes, Jullie, dan Jessie (2017) dengan judul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh (Pebriana & Hidayatullah, 2020) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Capaian studi ini memperlihatkan implementasi E-SPT, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kualitas layanan berdampak Positif dan Signifikan pada kepatuhan WP. Studi terdahulu yang diselenggarakan oleh (Adnyana & Jati, 2018) berjudul

“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penggunaan e-SPT, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WP Orang Pribadi” Capaian studi ini memperlihatkan sanksi perpajakan, pemakaian e-SPT, serta kualitas layanan fiskus berdampak positif pada kepatuhan WP orang pribadi yang terdata di KPP Pratama Gianyar.

Berdasarkan telaah pustaka serta penelitian terdahulu maka peneliti menggambarkan hubungan antara pemahaman perpajakan dengan tingkat kepatuhan perpajakan, pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan perpajakan, dan penerapan e-spt dengan tingkat kepatuhan perpajakan. Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey.

2.2.1 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan

Pemahaman perpajakan yaitu suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik dapat meningkatkan rasa tanggung jawab hak dan kewajiban seorang WP untuk mematuhi perpajakan. Pemahaman Perpajakan merupakan sebuah proses dimana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan, yang dimaksud penerapan kegiatan perpajakan dalam hal ini adalah kepatuhan wajib pajak (Priambodo, 2017). Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Siti (2014;137) Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata

cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan. Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti, 2014:30).

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmawati (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain penelitian yang dilakukan oleh Achmad, Kertahadi, dan Mirza (2016) juga menyimpulkan hal yang sama bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajibpajak. Serta penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2014:58) yang menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi. Berdasarkan premis-premis diatas maka hipotesis pertama penelitian (H1) ini dirumuskan Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

2.2.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Perpajakan

Pelayanan yaitu suatu perilaku yang memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan, dan memberikan bantuan dan pencerahan. Pelayanan fiskus yaitu pelayanan yang dilakukan petugas pajak DJP dalam memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam mematuhi pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak

dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak, dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:156).

Dari pernyataan di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu. Menurut Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016) dalam judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak” mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Mohammad Choirul Anam, dkk(2018) dalam hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun Oktaviane L. Winerungan (2013) menyimpulkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan premis-premis di atas maka hipotesis kedua penelitian (H2) ini dirumuskan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

2.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Kepatuhan Perpajakan

Wajib pajak dapat dengan mudah menunjang kewajiban perpajakannya melalui proses pengalaman menggunakan e-SPT. Penerapan e-SPT sekarang ini dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT nya tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak dan mengantre untuk melaporkan SPT. Dengan mudahnya akses untuk melaporkan SPT Tahunannya dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal

pajak Nomor 6/PJ/2009, Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan media komputer (e-SPT) adalah SPT beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar.

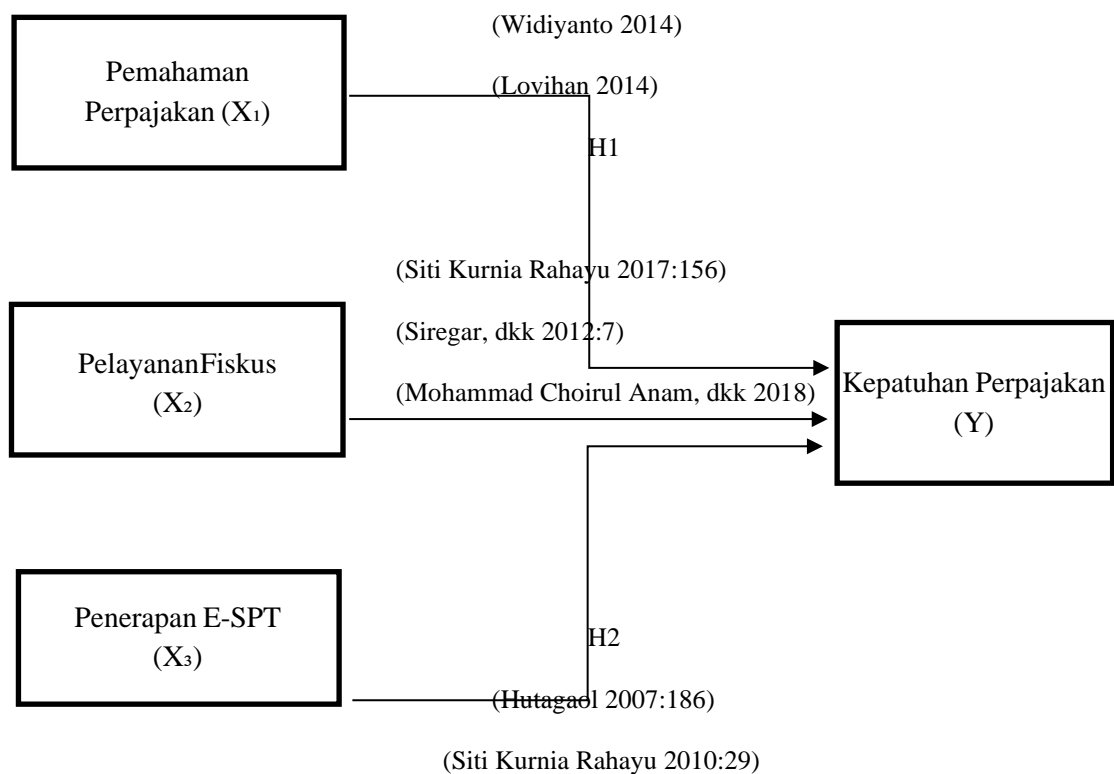
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:152) Aplikasi e-SPT adalah aplikasi sistem informasi yang dikembangkan DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak untuk melaporkan pajaknya secara elektronik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Dalam hal ini data pajak di input dengan menggunakan media komputer, yang secara resmi dikeluarkan oleh DJP sehingga semua wajib pajak dalam menyusun laporan pajaknya menggunakan aplikasi yang seragam. Tujuan aplikasi e-SPT ini dikembangkan DJP adalah untuk memudahkan wajib pajak dalam menyusun laporan pajaknya, kemudian melaporkannya. Dengan faktor individual yang baik terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas aplikasi. Sehingga dengan aplikasi e-SPT yang efektif akan memberikan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak. Kepuasan ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya.

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.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hapsari (2014) dan Putra (2015) menunjukkan bahwa e-SPT berpengaruh secara positif

terhadap kepatuhan wajibpajak. Hasil lainnya juga dikemukakan penelitian yang dilakukan oleh Tabrani & Raharjo (2019) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Gusti & Endang (2020) menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan premis-premis diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga penelitian (H3) ini dirumuskan Penerapan E-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan paradigma penelitian dalam gambar dibawah ini:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis adalah sebagai berikut :

“Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta secara empiris.”

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan diatas, maka penulis berasumsi mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan

H3 : Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan