

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kepatuhan Wajib pajak**

Kepatuhan wajib pajak atau *Tax Compliance* diartikan sebagai kemampuan dan kesediaan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, menyatakan penghasilan dengan benar untuk setiap tahun serta membayar pajak terutang secara tepat waktu (e Hassan et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak terjadi jika wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban dan mendapatkan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005, dikutip dalam Ananda et al., 2015). Kewajiban dan hak perpajakan terdiri dari dua jenis yaitu kepatuhan material maupun kepatuhan formal. Kepatuhan formal merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan formal peraturan perpajakan. Sementara itu, kepatuhan material merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan materiil meliputi isi dan jiwa dari undang-undang perpajakan (Putu Debby Widyantari et al., 2017). Contoh kepatuhan formal yakni melakukan prosedur administrasi perpajakan seperti pelaporan serta pembayaran pajak secara tepat waktu. Kepatuhan material mengacu pada teknis perpajakan, misalnya perhitungan jumlah beban pajak dengan benar oleh wajib pajak (Asmarani, 2020).

Kriteria wajib pajak yang patuh atau disebut dengan wajib pajak Kriteria Tertentu diatur dalam Pasal 17C ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) (UU KUP) sebagaimana telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, meliputi:

- a) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
- d) 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.

Kewajiban wajib pajak diatur dalam Penjelasan Pasal 10 UU KUP bahwa wajib pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terhutang (*self assessment*). Pada Pasal 2 ayat (1) UU KUP disebutkan bahwa setiap wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif pajak wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok wajib pajak (NPWP). Sementara itu pada Pasal 2 ayat (2) UU KUP, Pengusaha yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) juga wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan

menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP). Kemudian pada Pasal 3 UU KUP terdapat kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) baik berupa SPT Tahunan atas penghasilannya sendiri maupun SPT Masa atas pemotongan/pemungutan yang telah dilakukannya terhadap pihak lain. Jika disimpulkan berdasarkan UU KUP, maka kewajiban yang harus dipenuhi wajib pajak secara akurat dan tepat waktu untuk dikategorikan sebagai wajib pajak yang patuh meliputi:

- a) Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP atau dikukuhkan sebagai PKP;
- b) kewajiban melakukan perhitungan pajak;
- c) kewajiban melakukan pembayaran atas pajak terutang;
- d) kewajiban melakukan pemungutan/pemotongan;
- e) kewajiban menyampaikan SPT.

## **2.2 Teknologi *E-system* dalam Administrasi Perpajakan**

Pemanfaatan teknologi dapat memberi kemudahan dalam menjalankan kegiatan termasuk dalam administrasi perpajakan. Sistem perpajakan berbasis teknologi dapat memberikan kemudahan, menghemat waktu, akurat, mengurangi penggunaan kertas, serta diharapkan meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan dalam administrasi pajak (Aryati & Putritanti, 2016). Sistem perpajakan elektronik adalah platform online yang memungkinkan wajib pajak mengakses layanan perpajakan melalui internet. Layanan tersebut meliputi pendaftaran nomor identifikasi pajak, pengajuan pengembalian dan pendaftaran aplikasi pembayaran

dan sertifikat kepatuhan (Wasao, 2014, dikutip dalam Night & Bananuka, 2020). Sistem pajak elektronik pertama kali dimulai di Amerika Serikat dimana Internal Revenue Service negara tersebut mulai menawarkan *e-filing* untuk restitusi pajak (Muturi & Kiarie, 2015, dikutip dalam Night & Bananuka, 2020). Saat ini sistem pajak elektronik sudah diadopsi oleh berbagai negara termasuk Indonesia yang ikut menerapkan sistem perpajakan elektronik yang disebut dengan “*E-system*” untuk memenuhi tuntutan zaman. *E-system* adalah administrasi perpajakan berbasis teknologi yang diterapkan di Indonesia dengan harapan meningkatkan mekanisme pengendalian serta pelaporan menjadi lebih efektif. Pelayanan elektronik yang disediakan *e-system* meliputi *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-form* dan *e-billing* (Widjaja & Siagian, 2017).

### **2.2.1 *E-registration***

Berdasarkan Pasal 1 angka 15 Peraturan Direktur Jenderal (Perdirjen) Pajak Nomor Per-02/PJ/ 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok wajib pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok wajib pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak, aplikasi *e-registration* adalah sarana pendaftaran wajib pajak dan/atau pelaporan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP, perubahan data wajib pajak dan/atau PKP , pemindahan wajib pajak, penghapusan NPWP, dan pencabutan pengukuhan PKP melalui internet yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). *E-registration* dapat diakses secara daring oleh wajib pajak atau Pengusaha

tanpa datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) melalui alamat pajak.go.id. Berikut tata cara penggunaan *e-registration* (Jaka, 2020).

- a) Wajib pajak mengunjungi halaman pajak.go.id.
- b) Membuat akun untuk dapat login. Pembuatan akun hanya memerlukan alamat surel saja. Lalu lakukan aktivasi akun dengan mengunjungi tautan aktivasi yang dikirimkan ke surel.
- c) Wajib pajak login menggunakan username dan password yang dimiliki.
- d) Memilih jenis wajib pajak, antara lain: wajib pajak orang pribadi tidak menjalankan usaha, wajib pajak orang pribadi usaha, dan wajib pajak orang pribadi status wanita kawin pajaknya terpisah dari suaminya.
- e) Kemudian mengisi identitas, penghasilan, alamat domisili dan usaha, serta mencantumkan dokumen-dokumen yang disyaratkan. Contohnya jika pengusaha harus mencantumkan SIUP atau dokumen izin kegiatan usaha dari lembaga berwenang.
- f) Validasi atas data yang sudah disampaikan akan dilaksanakan oleh sistem. Wajib pajak dapat melihat status keberhasilan validasi pada dashboard. Pengajuan pendaftaran dianggap berhasil dan selesai apabila status pendaftaran adalah “KIRIM”. Selain itu wajib pajak juga harus menyertakan token untuk melakukan pengiriman pengajuan daftar.
- g) NPWP akan dikirim melalui *surel* wajib pajak dan NPWP fisik dikirim ke alamat domisili wajib pajak.

### 2.2.2 *E-SPT*

*E-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh DJP untuk kepentingan memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Aplikasi ini memiliki beberapa kelebihan antara lain: penyampaian SPT menjadi lebih cepat dan aman; data perpajakan terorganisasi dengan baik dan sistematis; perhitungan lebih cepat dan tepat; kemudahan membuat laporan pajak; data yang disampaikan Wajib pajak selalu lengkap; serta mencegah pemborosan kertas (Kementerian Keuangan, n.d.). Ciri yang membedakan *e-SPT* dengan cara pelaporan pajak melalui *e-filing* dan *e-form* adalah keharusan menginstal aplikasi pada *e-SPT*. Aplikasi tersebut dapat diunduh melalui laman pajak.go.id. Pelaporan menggunakan *e-SPT* secara umum dilakukan dengan menginstal aplikasi, menyusun laporan, menghasilkan *file* berbentuk *csv*, lalu mengunggah file tersebut melalui *e-filing* atau menyampaikannya secara langsung ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPP) pada KPP tempat Wajib pajak terdaftar (Asmarani, 2020).

Pada tanggal 15 Februari 2022, DJP mengeluarkan Pengumuman Nomor PENG-5/PJ.09/2022 Pengalihan Saluran Pelaporan SPT Tahunan Melalui Aplikasi *E-SPT* Menjadi *E-form* Dan *E-filing* yang di dalamnya memuat beberapa hal penting antara lain:

- a) Penutupan *E-SPT* untuk formulir SPT 1770 S, 1770, dan 1771 pada 28 Februari 2022.

- b) Penutupan *e-SPT* untuk formulir SPT PPh Badan dalam satuan mata uang dolar Amerika Serikat (1771 \$) dan lampiran khusus wajib pajak Migas pada 30 Maret 2022.

Penelitian untuk karya tulis ini dilakukan pada periode Januari tahun 2018 hingga Desember tahun 2021. Oleh karena itu, penutupan *E-SPT* tidak berpengaruh pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada KPP Pratama Ngawi.

### **2.2.3 *E-filing***

Berdasarkan Pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan, *e-filing* adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan DJP dalam bentuk dokumen elektronik yang disampaikan oleh wajib pajak. Cara penyampaian SPT dengan *e-filing* dilakukan secara online dan waktu sebenarnya melalui internet pada laman DJP (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.). Tatacara untuk menggunakan *e-filing* adalah sebagai berikut menurut Kementerian Keuangan (2013) adalah sebagai berikut.

- a) Melakukan pengajuan permohonan Electronic Filing Identification Number (e-FIN) yaitu nomor identitas pajak bagi pemakai *e-filing*. Permohonan e-FIN bisa diajukan melalui *surel* KPP atau KPP terdekat.
- b) Melakukan registrasi akun pada situs DJP paling lambat 30 hari sejak e-FIN terbit.

- c) Melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui menu *e-filing* pada situs DJP dengan beberapa langkah yaitu: 1) menjawab pertanyaan apakah memiliki usaha/pekerjaan bebas, pisah harta, dan penghasilan kurang dari 60 juta untuk menentukan jenis SPT apakah 1770, 1770S, atau 1770SS; 2) memilih jenis formulir SPT apakah dengan panduan atau tidak; 3) mengisi formulir SPT sesuai dengan keadaan sebenarnya; 4) meminta kode verifikasi untuk pengiriman SPT yang akan dikirimkan melalui *surel* atau SMS; 5) memasukkan kode verifikasi dan mengirim SPT secara online; 6) Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) akan dikirim melalui *surel* wajib pajak jika pengiriman SPT dianggap berhasil.

#### **2.2.4 E-form**

*E-form* adalah layanan penyampaian SPT yang mengombinasikan fitur daring dan luring sehingga wajib pajak dapat mengunduh formulir SPT melalui jaringan internet, lalu mengisinya secara luring tanpa terhubung dengan internet. Dalam penggunaan *e-form*, jaringan internet dibutuhkan untuk mengunduh dan mengunggah formulir SPT. Kelemahan dari *e-form* adalah hanya bisa diakses pada laptop atau komputer saja, tidak seperti *e-filing* yang dapat diakses melalui ponsel. Hal ini karena dokumen formulir pada *e-form* berekstensi.xfdl yang hanya dapat diakses oleh sistem operasi Windows dan MacOS. wajib pajak perlu mengunduh dan instal aplikasi *form viewer* di perangkat yang akan digunakan untuk pengisian *e-form* (Mardlo, 2020). Tatacara penggunaan *e-form* menurut Wuriningsih (2018) adalah sebagai berikut.



- a) Kunjungi situs [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id) atau [eform.pajak.go.id](http://eform.pajak.go.id), lalu masuk dengan NPWP dan *password* seperti pada *e-filing*.
- b) Setelah berhasil login, perbarui profil untuk penambahan akses layanan *e-form*.
- c) Login kembali maka akan muncul fitur layanan *e-form*. Klik *e-form* sampai muncul pilihan mengunduh *file* terkait *e-form* antara lain: aplikasi *form viewer* dan petunjuk penggunaannya serta petunjuk pengisian *e-form*.
- d) Wajib pajak melakukan pengisian SPT *e-form* sesuai jenis formulir SPT yang digunakan dengan memakai aplikasi *form viewer* yang bisa dilakukan secara luar jaringan (*luring*)
- e) Setelah SPT diisi dengan benar dan lengkap, SPT *e-form* disampaikan secara online dengan login ulang di situs DJP online.
- f) Untuk submit SPT, wajib pajak perlu mengisi kode verifikasi yang sudah dikirim melalui *surel* wajib pajak
- g) Terakhir, BPE akan dikirim ke *surel* wajib pajak jika pengiriman SPT berhasil.

### **2.2.5 E-billing**

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik, *e-billing* adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Kode Billing diterbitkan atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Langkah-langkah untuk membayar pajak menggunakan *e-billing* adalah sebagai berikut.

- a) Login ke laman [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id). dengan memasukkan NPWP, *password*, dan kode keamanan.
- b) Pilih menu *e-billing* System.
- c) Pilih menu Isi SSE.
- d) Isi formulir Surat Setoran Elektronik (SSE). Data yang perlu diubah hanya pada kolom Jenis Pajak, Jenis Setoran, Masa Pajak, Tahun Pajak, Uraian Pajak yang dibayarkan, dan Jumlah Setoran. Data lain akan terisi secara otomatis.
- e) Setelah selesai melakukan pengisian, klik Simpan.
- f) Klik pada pilihan Kode Billing.
- g) Klik Cetak Kode Billing.
- h) Bayar pajak *online* melalui kode *billing* pada bank, kantor pos, atau ATM yang tersedia.

### 2.3 Teknologi dalam Sosialisasi Pajak

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan wajib pajak. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan melaksanakan kewajiban pajak lainnya (Susilawati & Budiarta, 2013). Sosialisasi pajak dapat diartikan sebagai pemberian pengetahuan serta pembinaan terhadap wajib pajak agar semakin paham mengenai berbagai hal menyangkut perpajakan dengan harapan peningkatan terhadap kepatuhan pajak yang sekaligus berpengaruh kepada penerimaan negara (Mahadianto & Astuti, 2017). Kondisi pandemi COVID-19 menjadi pendorong akselerasi teknologi digital dalam sistem

perpajakan Indonesia. Dalam memenuhi tugasnya untuk tetap memberikan informasi serta meningkatkan pemahaman masyarakat akan perpajakan tanpa melanggar protokol kesehatan, teknologi menjadi alat bagi DJP untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat (Sari, 2021). Sosialisasi tersebut terutama dilakukan melalui media sosial dan *video conference*.

### **2.3.1 Media Sosial**

Sosialisasi pajak dengan teknologi digital termasuk melalui media sosial menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak agar menjadi patuh akan kewajiban perpajakannya. Menurut Purnama (2011, dikutip dalam Fitriani, 2017) media sosial merupakan hasil perkembangan teknologi yang memiliki beberapa karakteristik antara lain: 1) Memiliki daya jangkauan yang tinggi hingga skala global; 2) Dapat diakses oleh berbagai kalangan dengan biaya terjangkau; 3) Relatif mudah digunakan walau tanpa pelatihan khusus; 4) Lebih cepat dalam memicu respon masyarakat; 5) Konten di dalamnya dapat diedit dengan mudah. Puntoadi (2011, dikutip dalam Fitriani, 2017) teknologi media sosial juga memiliki beberapa manfaat antara lain: 1) Alat untuk melakukan *personal branding*, berdiskusi, komunikasi, dan penyebaran informasi; 2) Kemudahan penyebaran informasi dalam kondisi dimana orang tidak dapat lepas dari ponsel pintar mereka; 3) Kesempatan berinteraksi dengan lebih secara personal dengan konsumen sehingga pemasar dapat mengetahui hal-hal yang menarik masyarakat; 4) Penyebaran informasi yang cepat karena media sosial memiliki fitur berbagi bagi pengguna lain.

### 2.3.2 *Video Meeting Conference*

Jenis teknologi lain yang digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan adalah aplikasi *Video Meeting Conference* (VMC). VMC merupakan stasiun kerja data yang juga bertindak sebagai terminal video yang terhubung ke jaringan untuk menyediakan audio, video, aNPMasi, spreadsheet, database, telekomunikasi realtime, dan aplikasi lainnya yang interaktif (Sunomo, 1997). Tujuan diciptakannya VMC adalah menggantikan komunikasi secara tatap muka sehingga fitur yang ditawarkan setidaknya dibuat sebanding dengan komunikasi tatap muka, seperti visual dan audio (Slovak, 2007). Penggunaan VMC menjadi hal yang umum digunakan terutama semenjak munculnya pandemi COVID-19 yang menyebabkan berbagai kegiatan tatap muka seperti pembelajaran, rapat, hingga sosialisasi harus dilakukan secara virtual. Beberapa aplikasi VMC yang banyak digunakan di Indonesia yaitu *Zoom*, *Skype*, dan *Google Meet* (Theopilus & Purwoko, 2021).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh penggunaan *e-system* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Pardede (2021) yang melakukan penelitian mengenai layanan administrasi pajak berbasis *E-system* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pematang Siantar menemukan bahwa pemanfaatan layanan *e-system* cukup efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan layanan *e-system* mengalami peningkatan dari tahun 2018 s.d. 2020 terutama untuk layanan *e-registration* dan *e-billing*. Sementara untuk layanan

SPT online yaitu *e-Filling*, *e-form*, dan *e-SPT* dinilai kurang optimal karena mengalami penurunan dari tahun 2019 s.d. 2020. Menurut hasil penelitiannya, ketidakoptimalan tersebut beberapa antara lain disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai *E-system* dan kurangnya sosialisasi oleh KPP.

Penelitian lainnya mengenai pengaruh penerapan *E-system* terhadap Kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Darussalam (2021) yang menyimpulkan bahwa pada objek penelitiannya yaitu KPP Pratama Sorong, penggunaan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* sudah diterapkan dengan baik karena mengalami peningkatan persentase pemanfaatan. Menurutny faktor yang menyebabkan hal ini terjadi terutama karena KPP telah melakukan optimalisasi penerapan *e-system* melalui sosialisasi penggunaan aplikasi kepada wajib pajak.

Penelitian mengenai penggunaan teknologi digital dalam sosialisasi perpajakan telah dilakukan oleh Siska (2021) di Sumatera Barat yang hasilnya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan melalui media digital dinilai efektif dalam penyebaran informasi perpajakan. Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa 81% dari responden mengetahui peraturan perpajakan melalui media elektronik.

Sari (2021) yang melakukan penelitian terhadap edukasi pajak di masa pandemi yang dilakukan oleh DJP melalui webinar juga menyimpulkan bahwa penyuluhan pajak dengan webinar khususnya dengan media zoom cukup diapresiasi serta lebih disukai oleh masyarakat diandingkan penyuluhan secara tatap muka. Namun penyuluhan melalui webinar zoom ini masih memiliki kekurangan

antara lain kecakapan penyelenggara acara untuk menghadapi berbagai tantangan seperti administrasi peserta, koneksi internet, kualitas software dan hardware, serta operator yang mumpuni.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Nawangsasi (2020) mengenai pengaruh sosialisasi pajak dengan media online dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap penerapan *E-system* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara sosialisasi pajak dengan media online tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan.