

# **SKRIPSI**

## **DETERMINAN MINAT WAJIB PAJAK DALAM MENGUNAKAN *E-FILLING***

**ROFIKA**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# **SKRIPSI**

## **DETERMINAN MINAT WAJIB PAJAK DALAM MENGUNAKAN *E-FILLING***

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ROFIKA  
A031171538**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# SKRIPSI

## DETERMINAN MINAT WAJIB PAJAK DALAM MENGUNAKAN *E-FILLING*

disusun dan diajukan oleh

**ROFIKA**  
**A031171538**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 27 Desember 2021

Pembimbing I

Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP: 19651127 199103 2 001

Pembimbing II

Dr. Syamsuddin, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 19670414 199412 1 001

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM  
Nip. 19660405 199203 2 003

# SKRIPSI

## DETERMINAN MINAT WAJIB PAJAK DALAM MENGUNAKAN *E-FILLING*

disusun dan diajukan oleh

**ROFIKA**  
**A031171538**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **03 Februari 2022** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1 ..... 
2.	Dr. Syamsuddin, S.E., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2 ..... 
3.	Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc.Sc., CA	Anggota	3 ..... 
4.	Hermita Arif, S.E., CIFP, M.Com.	Anggota	4 ..... 



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM  
Nip. 19660405 199203 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Rofika

NIM : A031171538

departemen/program studi : Akuntansi/ Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

### **Determinan Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing***

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU. No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Rofika

## PRAKATA

Segala Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan kemurahanNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun dan diajukan guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata Satu (S1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Pertama – tama , ucapan terima kasih peneliti berikan kepada ibu Dr. Hj. Nirwana,S.E., M.Si., Ak., CA dan bapak Dr. Syamsuddin,S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, memberikan motivasi dan bantuan literatur serta diskusi – diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan atas informasi yang telah diberikan telah mendukung penelitian ini sehingga peneliti dapat melakukan penelitian dengan lancar. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepda ayah dan ibu, saudara, sahabat, dan teman atas bantuan, nasehat dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 27 Desember 2021

Peneliti

## ABSTRAK

### Determinan Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filling*

#### Determinant of Taxpayer Interest in Using *E-Filling*

Rofika  
Nirwana  
Syamsuddin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan Persepsi kualitas pelayanan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan telah menggunakan *e-filling* untuk pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Penentuan Sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini 400 responden dari keseluruhan populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode angket (Kuesioner) dengan membagikan sejumlah kuesioner kepada wajib pajak Kota Makassar yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filling*.

**Kata Kunci :** Minat Menggunakan *E-Filling*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Persepsi Kualitas Pelayanan

*This study aims to recognize the effect of Tax knowledge, Taxpayer Awareness, and Perception of Service Quality on Taxpayer Interest in using e-filling. Population in this study is personal person that registered and already use e-filling to report SPT in South Makassar Pratama Tax Service Office. The Sample. This Sample defined using Data Gathering Technique through Questioner Method, by sharing a number of questioners to Makkassar City Taxpayers that registered in South Makassar Pratama Tax Service Office. This Sample use quantitative with data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The Finding of this study indicated that Tax Knowledge, Taxpayers Awareness and Perception of Service Quality have an effect on Taxpayer interest in using e-filling.*

**Keywords :** *Interest in Using E-filing, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, and Perception Of Service Quality.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR TABEL.....	v
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kenggunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Teori Atribusi .....	7
2.2 Tinjauan Umum Perpajakan.....	7
2.2.1 Pajak Penghasilan Pasal 21 .....	10
2.2.2 Wajib pajak .....	11
2.3 Pengetahuan Perpajakan .....	13
2.3.1 Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) .....	14
2.4 Kesadaran wajib pajak.....	15
2.5 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	16
2.6 <i>E-filling</i> .....	18
2.6.1 Minat Wajib pajak Menggunakan <i>E-filling</i> .....	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	22
2.8 Kerangka Berpikir .....	25
2.9 Hipotesis Penelitian .....	26
2.9.1 Pengetahuan Perpajakan .....	26
2.9.2 Kesadaran Wajib pajak.....	27



2.9.3 Persepsi Kualitas Pelayanan .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	32
3.4.1 Data Primer.....	32
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5 Instrumen Pengumpulan Data .....	32
3.6 Variable Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.6.1 Variable Independen .....	34
3.6.2 Variable Dependen.....	34
3.7 Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	36
3.7.2 Uji Statistik Deskriptif .....	37
3.7.3 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	42
4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	42
4.2.2 Uji Instrumen .....	44
4.3 Pengujian Hipotesis.....	50
4.3.1 Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	50
4.3.2 Uji F (Uji Simultan).....	51
4.3.3 Uji t (Uji Parsial) .....	52
4.4 Pembahasan .....	54
4.4.1 Pengetahuan Perpajakan .....	54
4.4.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	55
4.4.3 Persepsi Kualitas Pelayanan .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	59

<b>5.3 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata .....	66
2. Kuesioner.....	67
3. Statistik Deskriptif .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22-26
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	35-37
Tabel 4.1 Gender .....	41
Tabel 4.2 Usia .....	42
Tabel 4.3 Pekerjaan .....	43
Tabel 4.4 Pendidikan .....	44
Tabel 4.5 Descriptive Statistics .....	45
Tabel 4.6 Pedoman Interpretasi .....	45
Tabel 4.7 Uji Kualitas Data Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan <i>e-filing</i> .....	48
Tabel 4.8 Uji Kualitas Data Pengetahuan Perpajakan .....	49
Tabel 4.9 Uji Kualitas Data Kesadaran Wajib Pajak .....	50
Tabel 4.10 Uji Kualitas Data Persepsi Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesa .....	52

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut (Charles E. McLure, n.d.), pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan Institusi di bawah koordinasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis dalam bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak memiliki posisi yang sangat krusial di Pemerintahan Republik Indonesia karena memiliki tugas menghimpun penerimaan negara melalui pajak. Dalam satu dasawarsa ini, kurang lebih 75% penerimaan negara berasal dari pajak.

Melihat potensi perpajakan, akhirnya pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak, selalu berusaha memaksimalkan penerimaan pajak dengan mereformasi undang-undang perpajakan, salah satunya dengan merumuskan *self-assessment* pajak. Sistem tersebut memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak dalam menentukan hutang pajaknya. Namun dalam sistem ini terdapat kendala yang menghambat efektifitas pemungutan pajak, yaitu dari segi pengetahuan wajib pajak, yaitu sikap atau perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya dan memperoleh hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peraturan perpajakan dan pemahaman yang baik tentang keefektifan sistem pajak masih sangat awam di masyarakat. Hal ini merupakan faktor kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan berbagai program perpajakan demi meningkatnya pendapatan negara dari sektor pajak. Salah satu program yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu melakukan reformasi perpajakan yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan *e-filing*. Administrasi Perpajakan Negara mengupayakan menyederhanaan metode pelaporan SPT (periode SPT dan SPT tahunan) agar sesuai dengan ekspektasi wajib pajak. Membuat layanan ini akan terus mempertahankan jumlah pembayaran pemrosesan laporan pajak yang baik, cepat dan stabil, mengurangi penggunaan biaya pengelolaan laporan pajak.

*E-filing* adalah sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT elektronik (SPT) yang dilaksanakan melalui sistem online. Sistem ini dirancang untuk memberikan fungsi pelaporan SPT online kepada wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi dapat beroperasi di rumah atau di kantor, sedangkan wajib pajak badan dapat beroperasi di kantor. Ini akan membantu wajib pajak mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk melaporkan SPT secara benar dan tepat waktu kepada biro pajak. *E-filing* juga bermanfaat karena terdapat media pendukung dari *Application Service Provider* (ASP) yang akan biro pajak dalam menerima laporan SPT serta mempermudah pengumpulan dan pengarsipannya.

Dengan penelitian ini akan mengkaji seberapa besar minat wajib pajak melaporkan SPT dengan sistem *self-assessment*, pengetahuan perpajakan,

kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Alasan pengambilan objek yaitu karena di era moderisasi dan masa pandemi ini mengubah pola hidup masyarakat dengan mengurangi tatap muka secara langsung serta adanya pun perubahan peraturan Direktorat Jenderal Pajak yang telah diterbitkan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, penerimaan, dan pengolahan surat pemberitahuan. Peraturan ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018, dan menggantikan tujuh ketentuan Dirjen Pajak sebelumnya terkait penyampaian SPT yang berbunyi “kewajiban penyampaian SPT melalui *e-filing* untuk meringankan beban administrasi wajib pajak sehingga diharapkan dapat membantu meningkatkan kemudahan berusaha.”. Sehingga dengan sistem elektronik yang telah dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak 2007 dan disempurnakan pada tahun 2014 diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan Persepsi kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari pengetahuan, kesadaran serta kualitas pelayanan dalam mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai minat wajib pajak menggunakan *e-filing* dengan judul :

**“Determinan Minat Wajib pajak Dalam Menggunakan *E-filing*”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.
2. Untuk menganalisis bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.
3. Untuk menganalisis bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.



## **1.4 Kenggunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain :

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- a) Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh pengetahuan perpajakan kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi.
- b) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang perpajakan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan pajak menggunakan *e-filling* sebagai salah satu pengembangan modernisasi di perpajakan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- a) Bagi instansi yang terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan perpajakan khususnya pajak bagi wajib pajak orang pribadi.
- b) Sebagai tambahan referensi dan acuan mengenai wajib pajak dan khususnya di Kota Makassar.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas, masing-masing uraian yang secara garis besar sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berkaitan dengan landasan teori, tinjauan umum perpajakan, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, penerapan *e-filing*, minat wajib pajak menggunakan *e-filing*, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai variabel-variabel penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori ini dikembangkan oleh (Heider 1958) yang menyatakan, “bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh gabungan kekuatan internal yang merupakan faktor-faktor yang timbul dari diri seseorang dan kekuatan eksternal yang merupakan faktor-faktor dorongan dari luar”. (Robbins 2005) menyimpulkan bahwa, “perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat-akibat dari sebab luar; yaitu, individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi”.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam memilih teori ini. Yang pertama, secara internal wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kendali pribadi seseorang individu secara sadar. Kedua, secara eksternal wajib pajak dapat dipengaruhi oleh akibat dari sebab-sebab luar, yang mana individu tersebut secara tidak langsung telah dipaksa berperilaku demikian dalam situasi tertentu. Jadi teori atribusi ini sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

#### **2.2 Tinjauan Umum Perpajakan**

Pajak diatur dalam “Undang - Undang nomer 6 Tahun 1983 lalu mengalami beberapa perubahan hingga perubahan terakhir menjadi Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan” . Pajak sendiri menurut (Mardiasmo 2013) merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang - Undang dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik

yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran untuk kepentingan umum.

Menurut (Mardiasmo 2013) unsur-unsur yang dimiliki dari pengertian pajak tersebut adalah :

- 1) Pajak yang dibayarkan ke kas Negara dipergunakan untuk kepentingan umum sehingga balas jasanya tidak dapat dirasakan secara langsung kepada rakyat yang membayar pajak.
- 2) Iuran yang diambil dari rakyat kepada Negara.
- 3) Berlandaskan oleh Undang-Undang sehingga iuran ini dapat dipaksakan.
- 4) Undang-Undang juga mengatur besaran pajak yang ditarik dari rakyat.

Pajak ditarik dari wajib pajak berdasarkan perolehan penghasilan yang diterima. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan pasal 4 ayat (1) Objek Pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Sedangkan yang menjadi subjek pemungutan pajak telah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan Pasal 2 ayat (1) menerangkan subjek pajak adalah orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, badan dan bentuk usaha tetap. Orang pribadi adalah subjek pajak yang bertempat tinggal di Indonesia atau di luar Indonesia.

Menurut (Mardiasmo 2013) untuk sistem pemungutan pajak terbagi menjadi 3, yaitu :

1) *Official Assessment System*

*Official Assessment System* merupakan sistem yang memegang kendali dalam menentukan besaran pajak terutang oleh seorang wajib pajak.

2) *Self assessment System*

*Self assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib pajak untuk menentukan sendiri besaran pajak yang terutang.

3) *With Holding System*

*With Holding System* merupakan sistem pemungutan yang mana perhitungan pajak terutang dilakukan oleh pihak ketiga.

Pajak menjadi salah satu kontribusi terbesar dalam pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan nasional. Menurut (Burton 2013) fungsi pajak terdiri dari 4, yaitu :

1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak yang dikumpulkan sesuai dengan peraturan dan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan negara.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak yang dikenakan dalam negeri sebagai tolak ukur dalam pengambilan kebijakan pemerintah guna mencapai tujuan negara terutama dalam bidang sosial dan budaya.

### 3) Fungsi Demokrasi

Fungsi dimana dalam menjalankannya mengutamakan gotong royong, seperti halnya kegiatan pemerintah dalam menyelesaikan masalah masyarakat.

### 4) Fungsi Distribusi

Pajak yang dikenakan pada rakyat memiliki tarif yang berbeda sesuai perolehan penghasilannya, hal ini telah diatur dalam Undang-undang sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi ini lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan masyarakat.

#### **2.2.1 Pajak Penghasilan Pasal 21**

Pajak penghasilan adalah pajak atas penghasilan wajib pajak terkait dengan pekerjaan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam negeri. Sedangkan definisi pajak penghasilan menurut (Haryaningsih 2018) "PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh Wajib pajak orang pribadi dalam negeri". Subjek Pajak atas PPh Pasal 21 yaitu pemberi kerja terdiri atas pemberi kerja, bendaharawan pemerintah, dana pensiun, yayasan, lembaga, bada atau organisasi internasional dalam bentuk apapun yang tidak dikecualikan sebagai pemotong pajak berdasarkan keputusan Menteri Keuangan serta BUMN dan BUMD. Selanjutnya penerima penghasilan yang dipotong PPh pasal 21 adalah orang pribadi yang memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan dari pemotong pajak, yang terdiri dari pegawai tetap, pegawai lepas, penerima pensiun, penerima honorarium, serta penerima upah.

### 2.2.2 Wajib pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pengertian Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Definisi Wajib pajak Orang Pribadi menurut (Haryaningsih 2018) “Wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan Wajib pajak Orang Pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki penghasilan tertentu, sehingga wajib membayarkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Wajib pajak dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Wajib pajak Pribadi Wajib pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.
2. Wajib pajak Badan Wajib pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan

bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (BUT).

3. Wajib pajak Bendaharawan Wajib pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan. Menurut KUP No.28 tahun 2007 Wajib pajak Orang Pribadi adalah :

- a) Orang Pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas.
- b) Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- c) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.
- d) Wajib pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.



### 2.3 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan hasil “tahu”, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan suatu objek tertentu. Maka dari pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan pengetahuan tersebut.

Sebuah proses yang mana wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan dan undang-undang dalam pelaksanaan perpajakannya dan dapat menerapkannya guna pemenuhan kepatuhan kewajiban perpajakannya seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lainnya. Menurut Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator pendukung wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan umum perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia yang telah mengalami beberapa kali perubahan, hal ini dikarenakan pembaharuan sistem perpajakan yang berlaku dengan sistem yang dapat memberikan kepercayaan kepada subjek pajak untuk melaksanakan kewajiban serta memenuhi haknya di bidang perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari keinginan wajib pajak untuk mengurus kepemilikan NPWP, karena setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak dan memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Setelah pembaharuan sistem, di Indonesia menganut sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak, yang memiliki arti bahwa wajib pajak diberikan keleluasaan dalam mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan

melaporkan pajaknya. Tujuan utama sistem ini adalah kepatuhan sukarela dari wajib oajak untuk jujur melaporkan usahanya. Selain itu, wajib pajak juga akan mengetahui sanksi perpajakan yang dikenakan jika wajib pajak mangkir atau dalam perhitungan tidak sesuai dengan peghasilan yang diperoleh. Sehingga hal ini dapat membentuk pemahaman wajib pajak akan pentingnya perpajakan.

### **2.3.1 Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakaannya. Fungsi Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) sebagai berikut : 1) Pengenal diri atau identitas Wajib pajak ; 2) Ketertiban dalam pembayaran pajak dalam pengawasan administrasi perpajakan. Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, wajib mendaftarkan diri di kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP). NPWP juga sangat penting, karena semua dokumen perpajakan seperti Surat Setoran Pajak (SSP), faktur pajak, Surat Pemberitahuan (SPT) wajib mencantumkan NPWP yang dimiliki.

## 2.4 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti hal yang dirasakan atau hal yang dialami seseorang. Menurut (Ningtyas 2020) Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengerti dan memahami perpajakan. Dalam hal ini, seorang wajib pajak menyadari akan kewajibannya untuk memenuhi pembayaran pajaknya. Sedangkan menurut (Agustiningsih, W., & Isroah 2016) "Kesadaran Wajib pajak" yaitu pemahaman mendalam seseorang atau memanifestasikan dirinya dalam pikiran, sikap dan perilaku implementasi hak dan kewajiban perpajakan dan diikuti oleh hukum dan regulasi, karena seseorang itu memahami pajak ini begitu penting untuk pembiayaan nasional.

Indikasi yang menandakan tingginya kesadaran dalam membayar pajak, yaitu :

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan ini, wajib pajak akan secara sadar dan sukarela untuk membayarkan pajaknya.
- 2) Kesadaran bahwa menunda pembayaran dan pengurangan beban pajak merupakan kerugian bagi negara. Dengan ini, wajib pajak yang memahami hal tersebut akan sadar betapa pentingnya membayar pajak dan mau membayar kewajiban pajaknya.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh Undang-undang dan dapat dipaksakan. Dengan memahami dan menyadari hal ini maka dengan landasan hukum yang kuat, wajib pajak akan mau melaksanakan kegiatan perpajakannya.

## 2.5 Persepsi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat menurut (Rodhiyah 2017). Sedangkan pelayanan pajak adalah proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan, menurut (Caroko 2015).

Kualitas pelayanan dari pihak pemungut pajak juga harus diperhatikan, mulai kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses dan membayar pajak. Sehingga kualitas perpajakan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan memenuhi kewajiban perpajakan, yang mana hal ini merupakan harapan pemerintah guna meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pentingnya kualitas layanan. Nilai yang dirasakan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak yang menghasilkan loyalitas wajib pajak dalam menggunakan layanan pelaporan SPT secara online (*e-filing*).

Sesuai SK Menpan No. 06/1995 pada Haryaningsih (2018) tentang Pedoman Penghargaan Trofi Abdisatyabati untuk tempat kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan yang dijelaskan dalam lampiran diatur mengenai standar pelayanan masyarakat yang baik yaitu berikut:

### 1) Kesederhanaan

Standar ini berarti prosedur pelayanan dilakukan dengan mudah dan cepat, tanpa membingungkan serta mudah dipahami dan mudah diterapkan oleh masyarakat yang membutuhkan.

2) Kejelasan dan Kepastian

Standar ini berarti kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau prosedur layanan, persyaratan layanan, unit kerja dan atau pejabat berwenang yang bertanggung jawab saat memberikan layanan, rincian pembayaran dan jadwal waktu penyelesaian layanan.

3) Keamanan

Standar ini berarti proses dan hasil pelayanan bisa memberikan rasa aman, nyaman dan bisa memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.

4) Keterbukaan

Standar ini mewakili prosedur, perminatan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab memberi pelayanan, biaya atau tarif, dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diinformasikan kepada publik agar dapat dilakukan dengan mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5) Efisiensi

Persyaratan layanan dibatasi hingga terkait langsung dengan pencapaian tujuan layanan tetap memperhatikan integrasi antara persyaratan dan produk layanan tersedia.

6) Ekonomis

Pelayanan masyarakat tidak membutuhkan biaya yang terlalu tinggi, jadi Masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Standar internal Penetapan biaya juga harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada peraturan saat ini.

#### 7) Keadilan dan Merata

Standar ini mewakili cakupan pelayanan melalui distribusi yang merata, upaya terbaik harus dilakukan untuk memberikan layanan secara merata dan adil ke semua lapisan masyarakat.

#### 8) Ketepatan Waktu

Standar ini berarti pelaksanaan layanan komunitas tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, dapat memberikan kepuasan wajib pajak untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang beroperasi.

### **2.6 E-filing**

*E-filing* merupakan layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi ataupun badan melalui media internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang telah ditetapkan pada Peraturan DJP Nomor PER-03/PJ/2015., sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan kontrol wajib pajak yang tinggi akibat merekam sendiri Surat Pemberitahuan Tahunannya. Hal ini pun bertujuan untuk mencapai transparansi dan mengurangi praktik korupsi. Menurut (Rodhiyah 2017) penerapan *e-filing* merupakan suatu langkah modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan peningkatan kualitas perpajakan diharapkan

wajib pajak dapat puas, sehingga dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Dengan penerapan *e-filing* maka diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT karena dengan sistem ini wajib pajak tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak serta mengurangi antrian yang selalu diramaikan oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban mereka untuk mengurus perpajakan. Menurut (Devina 2016) Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai penggunaan arsip *e-filing* yaitu ketika wajib pajak selalu menggunakan *e-filing* setiap kali mereka melaporkan pajak. Wajib pajak menggunakan *e-filing* karena memiliki fungsi yang memudahkan pekerjaannya dan tetap menggunakan *e-filing* di masa mendatang.

*E-filing* melayani dua jenis penyampaian SPT, yaitu :

1) SPT Tahunan PPh Wajib pajak Orang Pribadi Formulir 1770S.

Yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha ataupun pekerjaan bebas. Seperti karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya.

2) SPT Tahunan PPh Wajib pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS.

Formulir ini digunakan oleh Wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Adapun tata cara dan proses melakukan *e-filing* untuk penyampaian SPT tahunan, yaitu :

- 1) Mengajukan permohonan *Elektronik Filing Identification Number* (E-FIN) secara tertulis.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filing* paling lambat 30 hari setelah diterbitkan e-FIN.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib pajak Orang Pribadi melalui situs Direktorat Jenderal Pajak.

### **2.6.1 Minat Wajib pajak Menggunakan *E-filing***

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, minat merupakan kecenderungan hati yang sangat tinggi terhadap sesuatu atau keinginan yang kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa minat merupakan suatu keinginan yang didorong oleh suatu keinginan yang menyebabkan seseorang berusaha untuk mencari ataupun mencoba aktivitas-aktivitas dalam bidang tertentu.

Menurut (Hurlock 2004) minat mempunyai dua aspek, yaitu :

- 1) Aspek Kognitif

Aspek kognitif minat berdasarkan pada konsep yang dikembangkan melalui minat seseorang. Aspek ini dapat diukur dengan melihat kebutuhan akan informasi seseorang terhadap sesuatu dengan rasa ingin tahu yang besar.



## 2) Aspek Afektif

Aspek afektif minat yang berkembang dari pengalaman pribadi yang berasal dari sikap seseorang terhadap kegiatan yang berkaitan dengan minat tersebut.

Dari beberapa aspek tersebut, maka dapat kita simpulkan bahwa semakin besar keinginan seseorang untuk memperoleh apa yang diinginkan maka akan semakin besar pula minatnya. Dengan adanya pengetahuan dan pengalaman menggunakan maka semakin besar minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Adapun beberapa faktor yang mendorong wajib pajak menggunakan *e-filing*, menurut (Asrofi 2017), yaitu :

### 1) Faktor keamanan dan kerahasiaan

Faktor keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Dari pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa wajib pajak menyatakan keamanan dan kerahasiaan data pajak yang dilaporkan mampu dijaga dengan baik oleh perangkat teknologi yang digunakan sehingga hanya wajib pajak yang bersangkutan saja yang dapat mengakses data tersebut.

### 2) Faktor kemudahan

Faktor kemudahan memiliki peran penting dalam minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Dari pengujian yang telah dilakukan faktor kemudahan disini menjadi tolak ukur wajib pajak dalam menggunakan sebuah sistem, semakin mudah dalam menggunakan *e-filing* maka minat untuk menggunakan *e-filing* juga akan meningkat. Sebaliknya, jika *e-filing* sulit untuk digunakan maka semakin kecil minat wajib pajak menggunakan *e-filing*.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil penelitian
<b>Asrofi Langgeng Noerman Syah (2017)</b>	Minat Pelaporan SPT Melalui <i>E-filing</i> : Studi Kasus pada KPP Pratama Tegal	Keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan terhadap minat pelaporan SPT tahunan pada KPP Pratama Tegal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak.</li> <li>2. Faktor kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak.</li> <li>3. Faktor persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak.</li> <li>4. Faktor persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak.</li> <li>5. Faktor keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat wajib pajak.</li> </ol>
<b>Andi dan Dara Novita Sari (2017)</b>	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib pajak Orang Pibadi Dalam Menggunakan <i>E-filing</i> Pada KPP Pratama Serang	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat Wajib pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat Wajib pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>3. Persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap minat Wajib pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>4. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> <li>5. Kesiapan teknologi informasi Wajib pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Wajib pajak Orang Pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</li> </ol>

<b>Istien Haryaningsih (2018)</b>	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen.</li> <li>2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen.</li> <li>3. Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen.</li> </ol>
<b>M. Ardhy Erwanda, Henri Agustin, Erly Mulyani (2019)</b>	Pengaruh Penerapan <i>E-filling</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	Penerapan <i>E-filling</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penerapan <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang.</li> <li>b. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang.</li> <li>c. Biaya kepatuhan terbukti memoderasi hubungan penerapan <i>e-filling</i> dengan kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang.</li> <li>d. Biaya kepatuhan tidak terbukti memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WP dalam membayar pajak di kota Padang.</li> </ol>
<b>Putri Krisdayana (2020)</b>	Pengaruh Pengetahuan, Keamanan-Kerahasiaan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Pelaporan Pajak <i>E-filling</i>	Pengetahuan, Keamanan-Kerahasiaan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Pelaporan Pajak <i>E-filling</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap efisiensi pelaporan pajak melalui <i>e-filling</i>.</li> <li>(2) Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap efisiensi pelaporan pajak melalui <i>e-filling</i>. Kemudahan penyimpanan berkas Wajib pajak yang tersusun secara sistematis dan tidak dapat diakses oleh pihak lain membuat mayoritas Wajib pajak setuju dan percaya hal tersebut dapat mengurangi risiko kehilangan data.</li> <li>(3) Pengujian variabel kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efisiensi pelaporan pajak</li> </ol>

			melalui <i>e-filing</i> . Pengaruh era <i>digital</i> memberikan kemudahan dalam mengakses website DJP <i>Online</i> sehingga meningkatkan peranan aktif Wajib pajak dalam pelaporan pajak. Namun pengamatan di lapangan menunjukkan banyak Wajib pajak yang pada pelaksanaannya mengalami kesulitan dan memutuskan untuk menggunakan jasa konsultan pajak.
--	--	--	---

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (disusun oleh peneliti)

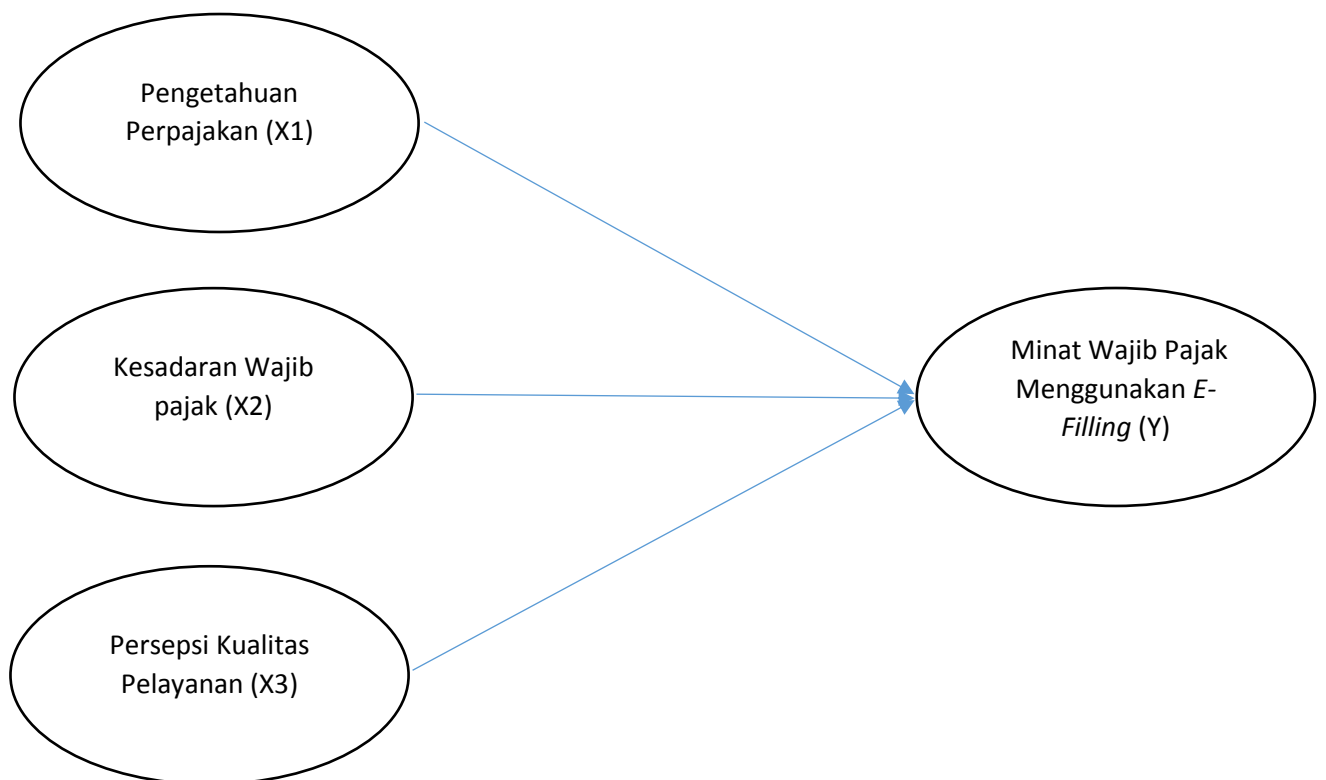
## 2.8 Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* pada kantor pelayanan pajak sulawesi selatan.

Variable yang digunakan dalam penelitian ini tiga variable independen dan satu variable dependent. Variable independen yang digunakan yaitu, Pengetahuan Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib pajak (X2), dan Persepsi Kualitas Pelayanan (X3). Untuk variable dependent yaitu Minat Wajib pajak Dalam Menggunakan *E-filling* (Y). Berkenaan dengan hal ini maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

Variable Independensi (X)

Variable Dependent (Y)



## 2.9 Hipotesis Penelitian

### 2.9.1 Pengetahuan Perpajakan

Teori atribusi terkait dengan pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena Pengetahuan adalah dasar bagi wajib pajak untuk memahami kepentingannya pajak. Memahami pajak akan membantu Tingkatkan kepatuhan pajak wajib pajak dalam membayar pajak serta meningkatkan pula penggunaan sistem yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak berupa *e-filing* dalam memudahkan pelaporan SPT.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dalam melaksanakan kewajiban pajak. Menurut (Caroko 2015) pengetahuan perpajakan berpengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan dari hasil penelitian (Krisdayana, P., & Fitria 2020) Pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efisiensi pelaporan pajak melalui pengisian elektronik. Tanpa pengetahuan, wajib pajak tidak akan tahu atau mengerti bagaimana cara membayar pajak, menyetorkan dan melaporkan pajak. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, jika wajib pajak ikut melaporkan pajaknya, maka efisiensi pelaporan pajaknya dapat ditingkatkan melalui *e-filing*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing***

### 2.9.2 Kesadaran Wajib pajak

Teori atribusi terkait dengan asumsi ini karena kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Karena kesadaran pajak berasal dari diri sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Kesadaran wajib pajak merupakan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kesadaran wajib pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka wajib pajak memahami fungsi serta manfaat pajak dan membayar dengan sukarela tanpa adanya paksaan. Menurut (Haryaningsih 2018) Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. Hal ini mendorong peneliti memiliki dugaan bahwa kesadaran akan perpajakan dari wajib pajak orang pribadi akan memengaruhi minat dan motivasi dalam membayar pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing***

### 2.9.3 Persepsi Kualitas Pelayanan

Teori atribusi terkait dengan asumsi ini karena kualitas layanan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Termasuk faktor eksternal karena faktor-faktor tersebut berasal dari luar diri seorang wajib pajak. Dimana kualitas pelayanan akan mempengaruhi wajib pajak apabila kualitas yang diberikan cukup memuaskan dalam melayani pelayan pajak. Menurut (Haryaningsih 2018) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting dan merupakan cara yang tepat sehingga dapat menimbulkan reaksi positif terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak dalam membayar pajak serta dapat meningkatkan minat dalam menggunakan *e-filing* dengan tepat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

**H<sub>3</sub> : Persepsi kualitas pelayan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing***