



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan hal yang sangat krusial bagi suatu negara, sebab pajak digolongkan sebagai salah satu *source of income* bagi negara yang kedepannya bisa dianggarkan untuk berbagai keperluan negara, seperti pembangunan infrastruktur untuk menunjang dan meningkatkan taraf hidup rakyat. Pajak diwadahi berbagai aturan yang disusun sedemikian rupa sehingga lengkap dan sebisa mungkin tidak ada celah untuk berbuat curang. Berdasarkan UU KUP pada Pasal I menegaskan bahwa pajak didefinisikan sebagai suatu kontribusi yang wajib dan memaksa yang ditujukan baik kepada individu (orang pribadi) maupun badan (SDSN, 2023).

Dalam konteks Indonesia, pajak berperan signifikan dalam mendanai berbagai program pembangunan, mulai dari infrastruktur, pendidikan, kesehatan, hingga kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak Badan menjadi sangat krusial. Namun, rasio tingkat kepatuhan Wajib Pajak tetap saja menjadi tantangan besar bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Karena maksud pajak menurut WP berbeda dengan maksud pajak bagi pemerintah, maka perlu adanya program atau sistem yang mudah untuk WP agar tidak malas dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat melalui kesadaran akan kewajiban perpajakan hingga kemudahan dalam memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) didalamnya bermakna niat seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap, norma *subjective*, dan kontrol



perilaku (Ajzen, 1991). Maka, apabila Wajib Pajak Badan (WPB) bersikap positif terhadap kewajiban perpajakan dan merasa memiliki kontrol yang cukup, mereka cenderung akan patuh.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini sebagai sikap ketaatan WP dalam memenuhi dan mewujudkan semua kewajiban perpajakannya (Pandya, 2020 dalam Latuconsina *et al.*, 2024: 1). Pebri (2020) dalam Latuconsina *et al.* (2024: 2) menegaskan yakni kepatuhan WP dapat dilihat melalui kepatuhannya mendaftarkan diri sebagai WP, menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajak terutang, serta menyusun dan melapor Surat Pemberitahuan (SPT).

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Badan dan Persentase Penerimaan PPh Pasal 25/29

Tahun	Jumlah WPB	Jumlah E-Form terkumpul dari WPB	Target Penerimaan PPh Pasal 25/29 (ribu rupiah)	Realisasi Penerimaan PPh Pasal 25/29 (ribu rupiah)	Persentase Penerimaan PPh Pasal 25/29
2020	591	1.082	54.106.298	29.611.225	55%
2021	769	2.226	33.890.350	33.354.171	98%
2022	925	2.599	64.377.171	41.890.769	65%
2023	943	2.696	27.583.035	25.821.628	94%

Sumber: KPP Pratama Makassar Barat

Tabel di atas mendeskripsikan mengenai penerimaan pajak yang diperoleh dari WPB yang dapat mencerminkan kepatuhan WPB dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Selama tahun 2020 hingga 2023, terlihat bahwa jumlah WPB yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat semakin meningkat, begitupun dengan jumlah penggunaan *e-form*. Namun, terlihat bahwa persentase dari realisasi



penerimaan pajak yang dibandingkan dengan targetnya telah terjadi peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021 dan 2023, realisasi penerimaan pajak dari WPB hampir 100%, akan tetapi pada tahun 2020 dan 2022 masing-masing hanya sebesar 55% dan 65%. Perusahaan-perusahaan di Indonesia merupakan target besar negara untuk memperoleh pajak, karena setiap transaksinya akan dikenakan pajak, baik PPh maupun PPN. Sebab itu, kepatuhan Wajib Pajak Badan haruslah selalu tinggi agar *income* negara dari sektor pajak industri juga dapat meningkat.

DJP telah melaksanakan modernisasi sistem administrasi perpajakan (SAP) agar menyukseskan peningkatan kualitas pelayanan pajak secara daring serta memperbaiki efektivitas pelaporan pajak (Putri, 2023). Diharapkan, kemudahan bagi WP dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya dapat terwujud melalui *E-System* perpajakan. Pemanfaatan *E-System* akan dianggap efektif jika dapat memudahkan WP dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengatakan bahwa teknologi baru akan diterima pengguna menurut persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi tersebut (Ilmi et al., 2020).

Beberapa jenis aplikasi *E-System* yang telah diterbitkan dan dikembangkan oleh DJP adalah *E-Registration*, *E-Faktur*, *E-Billing*, *E-BUPOT*, *E-Filling*, dan *E-Form*. Dalam penelitian ini, jika Wajib Pajak Badan merasa bahwa *e-system* perpajakan memudahkan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak, maka mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan menggunakan sistem tersebut. Peneliti memilih *E-Faktur*, *E-Billing*, dan *E-Form* sebagai variabel-variabel penelitian untuk diteliti variabel mana saja yang memiliki pengaruh lebih



besar kepada kepatuhan Wajib Pajak Badan (WPB), serta untuk melihat apakah ketiga variabel tersebut dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan secara simultan.

E-faktur didefinisikan sebagai sistem yang digunakan untuk membuat dan mengirimkan faktur PPN secara elektronik. Menurut Istighfara dan Biduri (2024: 7), aplikasi *e-faktur* dibuat dan diresmikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan agar pembuatan Faktur Pajak perusahaan dapat semakin mudah dan cepat, serta untuk meminimalisir tindakan kecurangan yang sebabkan oleh Wajib Pajak, seperti faktur pajak fiktif. Hal ini dikarenakan karena informasi yang terkandung dalam *e-faktur* akan secara otomatis terdeteksi jika pihak yang bertransaksi saling melaporkan, baik untuk Pajak Keluaran maupun Pajak Masukan. Hal ini memudahkan pihak fiskus dalam melakukan pelacakan.

Jika *e-faktur* digunakan selama Masa Pajak atau selama perusahaan beroperasi, maka *e-billing* adalah sistem pembayaran yang memfasilitasi WP dalam membayar pajak terhutangnya secara elektronik. Pemanfaatan *e-billing* menyebabkan proses pembayaran pajak seperti PPN dan PPh lebih efisien, karena Wajib Pajak tidak perlu lagi mengunjungi KPP. Penerapan *e-billing* memberikan kemudahan pemantauan dan pelaporan pembayaran pajak. Dengan demikian, *e-billing* mendorong para Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan mereka. Sistem ini juga memungkinkan Wajib Pajak untuk mendapatkan bukti pembayaran secara instan, yang dapat mengurangi risiko keterlambatan.

Setelah Wajib Pajak Badan melakukan menyetor pajak, maka kewajiban terakhir yang dilakukan ialah melapor pajak. *E-form* adalah aplikasi berbasis elektronik yang memberikan kesempatan WP untuk mengisi dan mengajukan



Surat Pemberitahuan (SPT) secara online. Dengan adanya *e-form*, proses pelaporan pajak menjadi lebih efisien, sehingga mengurangi risiko keterlambatan pelaporan yang sering terjadi akibat proses manual. Menurut Nuada, I. G. (2023), penerapan *e-form* dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bagi WP dalam melaporkan pajak, yang pada gilirannya dapat meninggikan tingkat kepatuhan WP.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Situmorang *et al.*, 2022) di KPP Pratama Medan Petisah dan (Nabilah & Munari, 2023) di KPP Krembangan Surabaya menjelaskan bahwa penerapan *e-faktur* dan *e-billing* memberikan dampak positif kepada kepatuhan WPB terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah maupun KPP Krembangan Surabaya. Penelitian terdahulu juga telah dijalankan oleh Susanti & Purba (2023) yang mengungkapkan bahwa Sistem *e-form* berdampak positif serta signifikan kepada kepatuhan WP.

Kemudian, hasil penelitian yang lain telah ditemukan oleh Wahyuni (2018) dalam penelitiannya mengenai pengaruh penerapan *e-faktur* demi meningkatkan rasio kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) di KPP Pratama Medan Timur, dimana hasil penelitian ditunjukkan bahwa penerapan *e-faktur* tidak memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kepatuhan PKP. Penelitian tersebut sejalan dengan Lintang (2017), dimana tingkat kepatuhan PKP setelah enam bulan penerapan *e-faktur* masih belum maksimal, sehingga dinilai bahwa penerapan *e-faktur* terhadap PKP di KPP Pratama Manado masih belum efektif.

Di sisi yang lain, Ying & Ngadiman (2024) mengatakan bahwa *E-billing* tidak menghasilkan pengaruh positif kepada kepatuhan WP. Kemungkinan penerapan *e-billing* bagi Wajib Pajak tidak membawa dampak besar karena sudah



terbentuknya Wajib Pajak yang terbiasa dengan teknologi sehingga pengaruh *e-billing* tidak menjamin bahwa WP akan tepat waktu membayar pajak. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilaksanakn oleh (Nurchamid & Sutjahyani, 2018) yang menjelaskan penerapan sistem *e-billing* berpengaruh negative kepada kepatuhan WP.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hakim (2021) pada KP2KP Kendal mengatakan *e-form* berpengaruh negative kepada kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Penelitian tersebut sejalan dengan Supriyono & Lestari (2024) yang menegaskan bahwa pengaplikasian *e-form* terbukti cukup efektif namun masih belum efisien perihal meningkatkan kepatuhan WP, karena keterbatasan Wajib Pajak dalam memahami cara menggunakan *e-form*, serta masalah teknis seperti server yang *down* dan kegagalan dalam mengimpor *file* CSV.

Berdasarkan latar belakang beserta penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan, terdapat inkonsistensi dari beberapa hasil penelitian tersebut. Penelitian bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh penerapan *E-Faktur*, *E-Billing*, dan *E-Form* pada kepatuhan WPB khususnya yang telah berstatus/ditetapkan mejadi PKP dalam membayar/menyetor dan melaporkan pajaknya di KPP Pratama Makassar Barat.

KPP Pratama Makassar Barat adalah salah satu wadah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan pelayanan perpajakan. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Makassar Barat, total WPB yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Barat per tahun 2023 adalah 943 WPB. KPP Pratama Makassar Barat juga melayani Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun Badan



yang jumlahnya turut meningkat tiap tahunnya (Praditha *et al.*, 2024). Penulis memilih KPP Pratama Makassar Barat sebab sebelumnya telah dilakukan wawancara terhadap petugas pelayanan KPP setempat mengenai beberapa variabel dan telah mendapatkan informasi yang relevan terkait penerapan *e-system* perpajakan. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini memberikan konteks yang lebih kaya dan mendalam tentang bagaimana teknologi perpajakan diterima oleh Wajib Pajak Badan di wilayah kerja KPP tersebut.

Pada penelitian terdahulu tidak terdapat penelitian yang membahas secara menyeluruh mengenai pengaruh penerapan *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-form*, oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil ketiga *e-system* tersebut sebagai variabel penelitian. Penelitian ini melanjutkan penelitian yang telah dilakukan oleh Situmorang *et al.* (2022) dan Nabilah dan Munari (2023) yang meneliti mengenai pengaruh penerapan *e-billing* dan *e-faktur* kepada kepatuhan Wajib Pajak. Namun, penelitian tersebut hanya fokus kepada kepatuhan membayar Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Oleh karena itu, penulis menambahkan satu variabel independen, yakni penerapan *e-form*, sebab *e-form* sebagai wadah Wajib Pajak Badan, khususnya yang berstatus sebagai PKP untuk memenuhi kepatuhan melapor, yakni melaporkan SPT Masa dan SPT Tahunan PPN dan PPh-nya. Selain itu, ditambahkan variabel *e-form* dalam penelitian ini untuk memenuhi siklus kewajiban perpajakan yakni menghitung dengan *e-faktur*, membayar dengan *e-billing*, dan melaporkan dengan *e-form*.

Penelitian ini tidak menyertakan *e-BUPOT* sebagai variabel independen sebab penulis memperhatikan siklus utama dari suatu PKP dalam suatu garis lurus, di mana PKP dalam operasionalnya melibatkan *e-faktur*, kemudian diakhir masa dan/atau tahun menghitung pajaknya lalu memanfaatkan *e-billing*, dan



terakhir melapor SPT PPN dan PPh melalui *e-form*. Perusahaan sebagai pemotong yang menggunakan *e-BUPOT* tidak dimasukkan dalam siklus ini. Oleh karena itu, *e-BUPOT* diharapkan dapat sebagai bahan menjadi lanjutan dari penelitian selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Apakah *e-faktur* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya?
2. Apakah *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya?
3. Apakah *e-form* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya?
4. Apakah penerapan *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-form* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan yang terkandung di dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atas penerapan *e-faktur* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya



2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atas penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atas penerapan *e-form* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atas penerapan *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-form* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan melaporkan pajaknya

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang perpajakan dengan mengembangkan wawasan yang menjelaskan relasi penerapan *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-form* terhadap kepatuhan WPB dalam membayar dan melaporkan pajaknya, serta dapat digunakan sebagai acuan peneliti berikutnya untuk melakukan studi lebih lanjut mengenai sistem teknologi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Universitas Hasanuddin

Hasil dari penelitian ini diharapkan digunakan sebagai salah satu indikator penilaian kemampuan mahasiswa dalam melakukan penelitian dan dalam memecahkan masalah nyata di lingkungan kerja, serta sebagai



wadah untuk meningkatkan kualitas institusi pendidikan yang ditunjang oleh keberhasilan prestasi mahasiswa.

2. Bagi KPP Pratama Makassar Barat

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan saran konkret kepada KPP Pratama Makassar Barat mengenai cara mengoptimalkan penggunaan *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-form* untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, serta dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan sosialisasi bagi Wajib Pajak, sehingga mereka lebih memahami penggunaan sistem elektronik dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian utama dari suatu skripsi yang melaluinya sudah dapat diketahui motivasi penelitian, masalah atau fenomena penelitian, Solusi yang ditawarkan, serta kontribusi penelitian. Penelitian ini membagi pendahuluan dibagi menjadi latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Khusus pada kegunaan penelitian terbagi menjadi kegunaan teoritis (menambah wawasan dan sumber penelitian) dan praktis (menjadi indikator dalam pengambilan kebijakan).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka yakni bab yang berisi tinjauan atas beberapa teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian beserta tinjauan empirik yang berisi informasi mengenai penelitian-penelitian terdahulu. Di dalam penelitian ini,



terdapat dua *grand theory* yang digunakan beserta konsep-konsep mengenai variabel penelitian. Kemudian terdapat juga 10 hasil penelitian terdahulu yang mendukung diadakannya penelitian ini.

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL

Di bab 3 terdapat kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis. Kerangka konseptual berupa alur yang menjelaskan fokus penelitian secara efektif berdasarkan apa yang telah diperoleh dari bab sebelumnya. Kemudian, pengembangan hipotesis dalam penelitian ini terbagi menjadi empat hipotesis yang telah didukung oleh teori-teori dan penelitian terdahulu di bab sebelumnya.

BAB IV METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dideskripsikan mengenai jenis, rancangan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis, sumber, serta teknik pengumpulan data, teknik sampling, variabel penelitian beserta definisi operasional, instrument penelitian, uji reliabilitas, validitas, serta teknik-teknik analisis data yang akan digunakan di dalam penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Teori Perilaku Terencana (TPB) dikembangkan pada tahun 1980 sebagai pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan, yang berfungsi untuk memprediksi niat individu dalam berperilaku di waktu dan/atau tempat tertentu. TPB muncul sebagai respons terhadap keterbatasan TRA dalam menjelaskan perilaku individu yang tidak memiliki kontrol penuh atas keinginannya (Ajzen, 1991). Teori ini bertujuan untuk menjelaskan perilaku di mana individu memiliki kemampuan untuk mengendalikan diri mereka sendiri.

Komponen kunci dalam teori ini adalah niat untuk berperilaku. Niat tersebut dipengaruhi oleh sikap terhadap potensi hasil yang diharapkan dari perilaku itu, serta oleh penilaian subjektif mengenai manfaat dan risiko yang terkait dengan hasil tersebut. (Ajzen, 1991). Faktor-faktor yang menentukan niat berperilaku yaitu:

1. *Attitude Toward Behavior* (Sikap terhadap Perilaku)

Sikap terhadap suatu perilaku berkaitan dengan sejauh mana individu menilai apakah perilaku yang ingin dilakukannya memberikan manfaat atau tidak. Ini melibatkan pertimbangan mengenai konsekuensi dari pelaksanaan perilaku tersebut. Dengan kata lain, sebuah keyakinan bisa diungkapkan dengan mengasosiasikan sikap yang direncanakan dengan beragam dampak yang dapat diterima dengan ada atau tidaknya tindakan yang dilakukan. Oleh karena itu, keyakinan yang dihasilkan akan



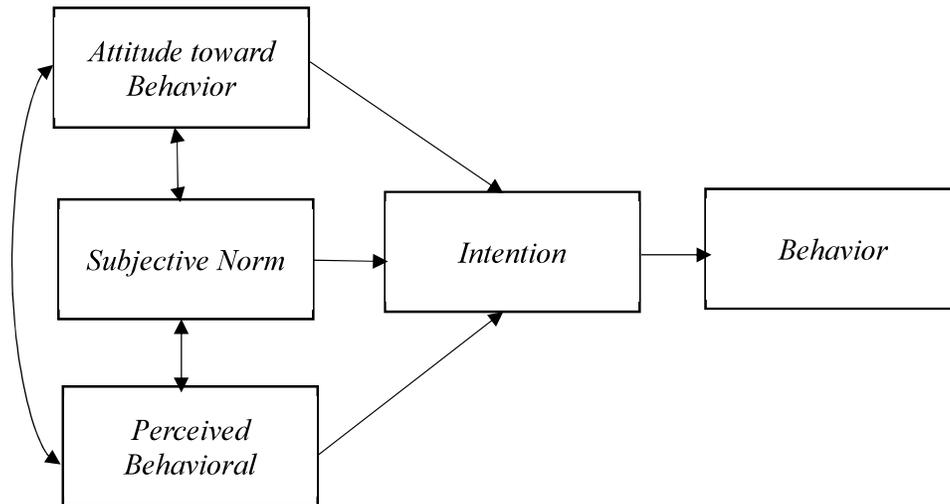
memperkuat perilaku kepada perilaku yang dievaluasi berdasarkan informasi-informasi yang diterima mengenai hal tersebut mungkin bermanfaat bagi pelaku (Putri, 2023).

2. *Subjective Norm* (Norma Subyektif)

Norma subjektif merujuk pada pandangan individu mengenai apakah sebagian besar orang akan mendukung atau menolak perilaku tersebut. Misalnya, ini mencakup keyakinan seseorang tentang apakah teman-teman dan orang-orang terdekatnya percaya bahwa dia seharusnya terlibat dalam perilaku itu. Dengan kata lain, keyakinan normatif dipengaruhi oleh opini orang lain yang memiliki hubungan dengan individu tersebut. (Putri, 2023).

3. *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Perilaku yang Dirasakan)

Persepsi kontrol perilaku merujuk pada pandangan individu mengenai seberapa mudah atau sulitnya untuk melaksanakan perilaku yang diinginkan. Tingkat kendali yang dirasakan dapat berbeda-beda tergantung pada situasi dan tindakan tertentu, sehingga seseorang mungkin memiliki pandangan yang bervariasi mengenai kontrol terhadap perilaku, tergantung pada konteksnya. (Ajzen, 1991).



Sumber: Ajzen (1991: 182)

Gambar 2. 1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior menggambarkan niat WP untuk memenuhi atau patuh terhadap kewajiban perpajakannya, yakni pada saat menyettor dan melaporkan pajaknya (Putri, 2023). Berdasarkan penelitian Ajzen (2006) dalam Anjani dan Restuti (2016: 128), jika sikap beserta norma subjektif semakin positif, serta semakin besarnya kendali atas perilaku yang dipersepsikan, akan menyebabkan niat seseorang untuk mengelola atau menindak perilaku semakin kuat. Keyakinan terhadap modernisasi sistem perpajakan serta harapan agar pembayaran pajak dapat diefisienkan untuk mencapai pemerataan kesejahteraan rakyat akan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Aryanti & Putritanti, 2016 dalam Putri, 2023: 10).

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah sebuah teori yang dihasilkan dari pengembangan Teori Tindakan Beralasan (TRA) bersama Teori Perilaku

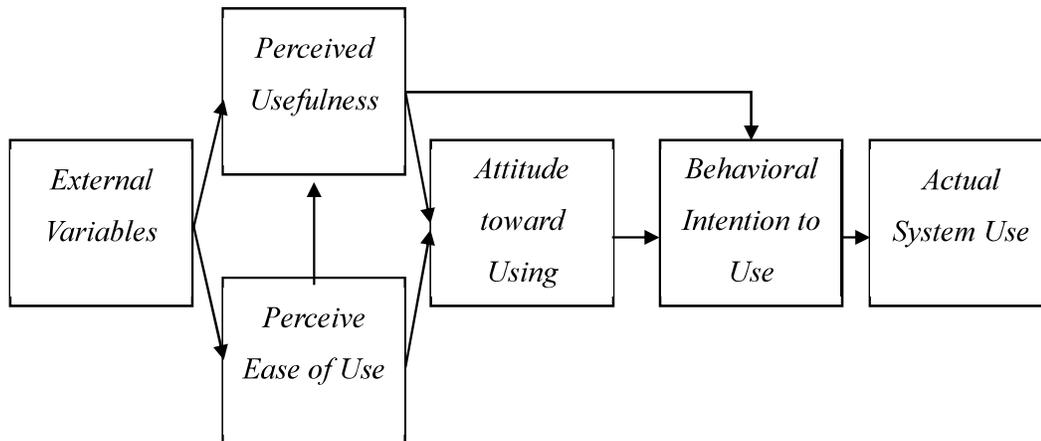


Terencana (TPB) (Vankatesh dan Davis, 1996 dalam Ilmi *et al*, 2020: 2). TAM merupakan teknik analisis yang dipakai untuk memahami apakah pengguna mampu menerima suatu teknologi (Fathmawati, 2015 dalam Putri, 2023: 12). Model TAM merupakan indikator yang dapat mengukur adopsi teknologi. Sebagai contoh, TAM dapat digunakan untuk menilai apakah pengguna dapat menerapkan sistem informasi yang diterapkan di perpustakaan (Fatmawati, 2015 dalam Putri, 2023: 12). Model ini memberikan pemahaman mendasar tentang bagaimana faktor eksternal memengaruhi kepercayaan, sikap, dan niat pengguna.

Ada dua hal utama yang mampu memengaruhi penerimaan dalam konteks TAM saat pengguna berinteraksi dengan sistem informasi yang baru, yakni persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use/PEOU*) dan persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*) (Davis, 1989 dalam Fatmawati, 2015: 6). Persepsi kemudahan penggunaan akan memberikan keyakinan dalam memilih untuk menggunakan sistem informasi itu atau tidak. Persepsi ini menjelaskan alasan pengguna memilih untuk memanfaatkan suatu sistem serta jenis sistem baru yang mereka pertimbangkan untuk diterima (Davis, 1989 dalam Putri, 2023: 12). Persepsi terhadap kebermanfaatan (PU) adalah keyakinan pengguna mengenai penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan produktivitas mereka; pengguna cenderung memutuskan menggunakan sistem informasi jika merasa menerima manfaatnya, dan sebaliknya, mereka tidak akan menggunakannya jika tidak ada manfaat yang dirasakan (Putri, 2023: 12). Venkatesh *et al* (2002) dalam Fatmawati (2015: 8) melakukan pengembangan model TAM dengan cara memasukkan faktor-faktor intrinsik (dalam diri) dan ekstrinsik (luar diri) sebagai variabel eksternal yang mampu memberikan pengaruh dalam penggunaan sistem. Dengan demikian, variabel eksternal dalam model



TAM dapat disesuaikan dengan fokus penelitian, seperti keterkaitan, keyakinan, kepatuhan, faktor sosial, dan lain-lain. (Putri, 2023: 13).



Sumber: Davis (1989) dalam Fatmawati (2015: 9)

Gambar 2. 2 *Technology Acceptance Model*

Berdasarkan teori dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan penelitian yang dilakukan oleh Andika dan Yasa (2020), dapat dikorelasikan dengan rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam menggunakan *E-System* perpajakan seperti *E-Faktur*, *E-Billing*, dan *E-Form* bahwa ketika WP khususnya WPB percaya dengan menggunakan *E-Faktur*, *E-Billing*, dan *E-form* dapat mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakannya (PEOU), maka penggunaan *E-faktur*, *E-Billing*, dan *E-form* akan meningkat dan akan menciptakan pengaruh terhadap kepatuhan WPB.

2.1.3 Definisi Pajak

Sebagaimana yang telah tertuang dalam UU Nomor 28 Tahun 2007 pada Pasal I menegaskan bahwa pajak merupakan suatu kontribusi yang bersifat wajib



dan memaksa yang ditujukan baik kepada orang pribadi (WPOP) maupun badan (WPB) (Susunan Dalam Satu Naskah, 2023). Beberapa definisi pajak menurut beberapa ahli yakni:

1. Menurut Johnson, (1913:2) dalam Hughes (2015:3)

Pajak adalah suatu pembayaran yang dipungut oleh otoritas dari sebagian masyarakat untuk kepentingan seluruh komunitas. Siapa yang diwajibkan untuk membayar, dalam proporsi berapa, dan untuk keperluan apa pembayaran tersebut akan digunakan, hanya dapat dinilai oleh mereka yang diberi kepercayaan untuk menjalankan pemerintahan.

2. Menurut James & Nobes, (2012:10) dalam Hughes (2015:3)

Pajak adalah pungutan wajib yang dikenakan oleh otoritas publik, di mana tidak ada imbalan langsung yang diterima sebagai gantinya.

3. Menurut Prof H. Rohmat Soemitro, S.H. (Sihombing & Sibagariang, 2020)

Pajak yaitu transfer harta dari masyarakat ke cash negara yang dipakai untuk membiayai pengeluaran/belanja rutin, sementara surplusnya digunakan untuk tabungan publik, yang menjadi main source bagi investasi publik.

4. Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaya (Sihombing & Sibagariang, 2020)

luran yang diwajibkan kepada masyarakat setempat, dapat berwujud uang, barang, dipungut oleh pihak berwenang bmenurut norma hukum yang berlaku, dengan tujuan untuk menutupi belanja barang dan jasa demi mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pajak merupakan suatu kontribusi yang bersifat wajib dan memaksa yang dilimpahkan dari suatu Negara kepada masyarakatnya, di mana penerimaan atas



pajak akan dikelola oleh negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, namun imbalan akan diperoleh rakyat secara tidak langsung.

2.1.4 Fungsi Pajak

Sebagai salah satu *main source of income* bagi negara, Pajak memiliki beberapa fungsi, yakni sebagai berikut (Sihombing & Sibagariang, 2020):

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai *budgetair*, artinya sebagai *source of income*, dimana pendapatan negara dipakai untuk membiayai belanja/biaya negara seperti biaya operasional dan biaya pengembangan umum lainnya.

2. Fungsi Mengatur (*Regularend*)

Selanjutnya, pajak memiliki fungsi regulasi, yang berarti pajak dipakai untuk mengatur serta menyukseskan kebijakan pemerintah di sektor ekonomi dan sosial demi menggapai tujuan selain bidang keuangan.

2.1.5 Jenis-Jenis Pajak

Pajak dapat digolongkan ke dalam beberapa jenis, yakni menurut sifat, lembaga pemungut, objek beserta subjek pajaknya (Sihombing & Sibagariang, 2020).

1. Jenis Pajak berdasarkan Sifatnya

(1) Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Indirect tax didefinisikan sebagai jenis pajak yang dikenakan terhadap WP hanya apabila telah melakukan transaksi atau



tindakan tertentu. Oleh karena itu, *indirect tax* tidak dikenakan secara berkala, melainkan hanya ketika terjadi suatu peristiwa atau aktivitas tertentu yang memunculkan kewajiban untuk membayar pajak. Pajak jenis ini dapat dialihkan atau dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya adalah PPN dan PPnBM, yang dikenakan jika saat Wajib Pajak menjual BKP atau barang mewah, dan pajak ini dapat ditransfer kepada pembeli.

(2) Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung didefinisikan sebagai pajak yang dibayarkan secara rutin oleh Wajib Pajak melalui surat pajak yang ditentukan oleh administrasi perpajakan. Dalam surat pemberitahuan pajak tersebut tercantum total pajak yang terhutang oleh WP. *Direct tax* ini harus dibayar oleh individu yang bersangkutan dan tidak bisa dialihkan ke pihak lain. Contohnya termasuk PBB serta PPh.

2. Jenis Pajak berdasarkan Lembaga Pemungut Pajak

(1) Pajak Daerah/Lokal

Pajak Lokal adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan dibatasi untuk penduduk setempat, baik oleh pemerintah daerah Tingkat II atau Tingkat I. Misalnya seperti pajak hotel, restoran, pajak hiburan, reklame, dan pajak kendaraan bermotor (PKB).

(2) Pajak Pusat/Negara

Pajak yang dipungut pemerintah pusat dilakukan melalui lembaga-lembaga terkait, seperti DJP, DJBC, serta KPP yang



berada di berbagai lokasi di Indonesia. Misalnya: PPN, PPnBM, serta PPh.

3. Jenis Pajak menurut Objek dan Subjek Pajaknya (Syarifudin, 2018)

(1) Pajak Objektif

Pajak objektif merupakan pajak yang dikenakan atas objeknya yang dapat berupa harta benda, kondisi, tindakan, dan peristiwa yang menyebabkan munculnya utang pajak, seperti PKB yang dikenakan terhadap kendaraan bermotor yang dibeli.

(2) Pajak Subjektif

Pajak subjektif merupakan pajak yang dikenakan atas kondisi subyektif Wajib Pajak, seperti pengenaan Pajak Penghasilan yang progresif memperhatikan kondisi Wajib Pajak (memiliki tanggungan, sudah menikah, dan lainnya).

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak yaitu sebagai suatu sistem yang peruntukkan dalam menghitung besaran pajak terutang dari Wajib Pajak kepada Negara. Terdapat beberapa macam sistem pemungutan pajak menurut Sihombing & Sibagariang (2020: 20):

1. *Self-Assessment System*

Sistem penilaian mandiri (*self-assessment*) adalah metode pemungutan pajak yang menempatkan tanggung jawab pada Wajib Pajak untuk menghitung berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan. Artinya, WP memiliki peran utama dalam menghitung, membayar, dan melaporkan



keajiban pajaknya kepada KPP atau melalui aplikasi daring yang disediakan oleh pemerintah. Dalam konteks ini, pemerintah berfungsi sebagai pengawas terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem ini diberlakukan pada jenis pajak pusat, seperti PPN dan PPh. Penerapan sistem ini di Indonesia dimulai setelah reformasi pajak pada tahun 1983 dimana WP berkuasa untuk menghitung sendiri pajak terutang, mereka cenderung berusaha untuk membayar pajak dalam jumlah serendah mungkin. Ciri-ciri utama dari sistem pemungutan pajak penilaian mandiri antara lain:

- (1) Jumlah pajak terutang ditentukan oleh WP itu sendiri.
- (2) WP aktif dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, mulai dari proses perhitungan hingga pelaporan pajak.
- (3) Surat ketetapan pajak tidak dikeluarkan pemerintah, kecuali jika terlambat dalam pelaporan atau pembayaran pajak yang terutang, atau jika ada pajak yang tidak dibayar.

2. *Official-Assessment System*

Sistem pemungutan pajak dengan pendekatan penilaian resmi (*official assessment*) adalah metode yang memberikan kekuasaan kepada otoritas perpajakan untuk menetapkan jumlah pajak terutang. Dalam mekanisme ini, WP memiliki peran yang pasif, dan kewajiban pajak baru akan ditetapkan setelah otoritas mengeluarkan surat ketetapan pajak (SKP), misalnya pada PBB dan beberapa pajak daerah yang lain.

Dalam konteks PBB, KPP bertanggung jawab untuk mengeluarkan SKP yang mencantumkan jumlah PBB yang terutang setiap tahunnya. Dengan demikian, WP tidak perlu melakukan perhitungan pajak terutang



sendiri; mereka hanya perlu membayar PBB atas dasar Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dari KPP yang menangani objek pajak tersebut. Ciri-ciri utama dari sistem perpajakan penilaian resmi mencakup:

- (1) Total hutang pajak dihitung oleh fiskus.
- (2) Wajib Pajak bersifat pasif dalam proses perhitungan pajak.
- (3) Pajak terutang ditetapkan selepas fiskus melakukan perhitungan dan menerbitkan SKP.
- (4) Pemerintah berkuasa untuk menghitung dan menetapkan berapa pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System*

Dalam sistem withholding, perhitungan jumlah pajak terutang diserahkan kepada pihak ketiga yang bukan merupakan Wajib Pajak ataupun aparat pajak. Misalnya, pemotongan PPh pegawai oleh bendahara lembaga terkait, sehingga tidak perlu untuk ke KPP membayar pajak terhutang. Di Indonesia, jenis pajak yang menggunakan sistem withholding meliputi PPN, PPh Final Pasal 4 Ayat (2), PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, serta PPh Pasal 23. Bukti pelunasan pajak dalam sistem ini umumnya berbentuk bukti potong atau bukti pungut (bupot/put), serta dapat juga menyertakan Surat Setoran Pajak (SSP). Kemudian, bukti pembayaran pelunasan dilampirkan bersama SPT Tahunan PPh atau SPT masa PPN WP.



2.1.7 Subyek Pajak

Subjek Pajak mencakup semua entitas maupun individu yang memiliki potensi untuk menerima objek pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) (Syarifudin, 2018). Sebuah subjek pajak akan diakui sebagai WP setelah mendaftar dan menerima Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta diharuskan memenuhi kewajiban perpajaknya dipenuhi. Menurut UU Nomor 36 Tahun 2008 Psl. 2, yang termasuk dalam kategori subjek pajak yakni:

1. Orang Pribadi, yakni sebagai subyek pajak yang tinggal di dalam negeri dan/atau berada luar negeri (sesuai ketentuan di Pasal 2 Ayat 3 dan 4);
2. Warisan yang belum memiliki ahli waris, dengan tujuan agar warisan tersebut tetap dikenai PPh;
3. Badan, yakni sekumpulan baik orang maupun modal yang merupakan satu kesatuan, memiliki/tidak memiliki usaha, seperti Perseroan (PT, CV, dll.), BUMN, BUMD dengan nama dan bentuk apapun, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Sos-Pol, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, dan lainnya.
4. Bentuk Usaha Tetap merujuk pada jenis usaha yang dimanfaatkan oleh individu yang tidak memiliki tempat tinggal di Indonesia, atau oleh individu yang ada di Indonesia < 183 hari dalam periode 12 bulan, serta badan hukum yang tidak dibangun dan tidak memiliki kantor di Indonesia untuk melakukan kegiatan usaha di negara ini. Jenis-jenis BUT diatur dalam Pasal 2 Ayat (5).



2.1.8 Surat Pemberitahuan (SPT)

WP berkewajiban untuk melakukan kewajiban pajak, yakni menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terhutangnya. Dalam pelaporan pajak, sarana yang digunakan adalah Surat Pemberitahuan (SPT). SPT didefinisikan sebagai sarana pelaporan atau media pelaporan yang dipergunakan oleh WP untuk melapor pajaknya (Sihombing & Sibagariang, 2020). Berdasarkan PMK Nomor 243/PMK.03/2014, SPT didefinisikan sebagai surat yang dipergunakan WP untuk melapor hasil kalkulasi serta bukti penyetoran pajak, dan informasi lain sesuai dengan yang tertuang dalam UU KUP seperti daftar harta, utang, objek pajak dan non objek pajak.

Kewajiban Waib Pajak terhadap SPT juga tertuang di dalam Pasal 2 PMK Nomor 243/PMK.03/2014, dimana setiap WP diwajibkan untuk membuat pengisian SPT dengan jelas, benar, dan lengkap, serta mengatur Bahasa, mata uang, dan TTD digital. SPT terdapat beberapa jenis, yakni SPT Tahunan dan SPT Masa. SPT Tahunan ditujukan untuk SPT Tahunan PPh, sedangkan untuk SPT Masa terbagi menjadi SPT Masa PPh, SPT Masa PPN, serta SPT masa PPN bagi Pemungut PPN. SPT terdiri atas beberapa komponen utama, yaitu jenis pajaknya, identitas Wajib Pajak, Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak, serta TTD Wajib Pajak atau kuasa Wajib Pajak. Kemudian, bagian-bagian penting SPT tiap jenis pajak diatur tersendiri di dalam Pasal 4 PMK Nomor 243/PMK.03/2014.

SPT dapat berupa formulir kertas yang bisa diakses secara langsung melalui KPP atau tempat lain yang telah ditetapkan DJP. Selain bentuk *hardcopy*, SPT juga dapat diakses dalam bentuk elektronik di situs resmi DJP. Untuk pelaporan SPT, situs resmi DJP menyediakan pelaporan dalam bentuk *e-filling* dan



e-form. Umumnya, *e-filling* dipakai oleh WPOP karyawan, dan digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan PPh 21, sedangkan *e-form* umumnya digunakan oleh WPOP yang memiliki usaha (UMKM) dan Wajib Pajak Badan.

Pelaporan SPT yang dilapor secara *direct* dapat melalui kunjungan ke KPP, dikirim melalui pos, melalui jasa ekspedisi, dan situs resmi DJP *Online*. Wajib Pajak harus menyampaikan SPT tepat waktu, agar terhindar dari berbagai sanksi, baik denda maupun berupa kurungan. Tenggat penyampaian SPT berbeda antara WP Orang Pribadi dengan WP Badan, dengan ketentuan:

1. SPT Tahunan PPh OP: maksimal tiga bulan setelah berakhirnya Tahun Pajak
2. SPT Tahunan PPh B: maksimal empat bulan setelah berakhirnya Tahun Pajak
3. SPT Masa PPh: maksimal 20 hari setelah Masa Pajak berakhir
4. SPT Masa PPN: maksimal akhir bulan depan setelah Masa Pajak berakhir

2.1.9 E-Faktur

Wajib Pajak Badan yang berstatus sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) diwajibkan untuk mencetak Faktur Pajak (FP), sebagai suatu tanda bukti bahwa PKP tersebut telah memungut pajak dari pembeli BKP dan/atau JKP. PKP adalah suatu badan usaha yang menyerahkan BKP dan/atau JKP yang dikenai PPN. Namun, seiring berkembangnya teknologi informasi di dunia perpajakan, DJP telah mengeluarkan peraturan baru mengenai pembuatan FP. Berdasarkan Pasal 2 Ayat (3) PER-03/PJ/2022 tentang Faktur Pajak menyatakan bahwa setiap Faktur Pajak



yang dibuat oleh PKP atas penjualan BKP dan/atau JKP diwajibkan dalam bentuk elektronik. Kemudian dilengkapi pada Pasal 12 PER- 03/PJ/2022 s.t.d.d PER-11/PJ/2022 yakni Faktur Pajak elektronik tersebut dibuat menggunakan aplikasi/sistem yang telah disediakan oleh DJP, dengan sebutan *e-faktur*. Oleh karena itu, segala bentuk transaksi yang diatur dalam PER-03/PJ/2022 s.t.d.d PER-11/PJ/2022 harus dibuat Faktur Pajaknya melalui *e-faktur*. Setelah itu, Faktur Pajak yang dibuat diharuskan untuk *upload* dan harus disetujui DJP paling lambat pada tanggal 15 bulan berikutnya setelah faktur tersebut dibuat.

Penerapan *e-faktur* mulai diberlakukan sejak 1 Juli 2014 untuk beberapa PKP. Kemudian, kebijakan *e-faktur* nasional diterapkan bersamaan pada 1 Juli 2016. Oleh karena sudah diwajibkan untuk membuat Faktur Pajak secara elektronik, PKP yang tidak membuat Faktur Pajak secara elektronik berarti tidak membuat Faktur Pajak yang mengakibatkan dikenakan sanksi perpajakan sesuai hukum yang berlaku (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017). Pasal 14 Peraturan DJP Nomor PER-03/PJ/2022 s.t.d.d PER-11/PJ/2022 menegaskan bahwa PKP dapat membuat Faktur Pajak melalui *e-faktur* selama memiliki: asalkan telah memenuhi syarat, yaitu memiliki sertifikat elektronik, akun PKP yang sudah diverifikasi, serta Nomor Seri Faktur Pajak (NSFP) yang dikeluarkan oleh DJP.

Aplikasi *e-faktur* sendiri telah mengalami perkembangan hingga saat ini memiliki versi terbaru yakni Aplikasi *E-Faktur Desktop v.4.0* yang mulai bisa digunakan per 20 Juli 2024. Husnurrosyidah & Suhadi (2017:100) mengatakan bahwa penyelenggaraan *e-faktur* berfungsi untuk memudahkan, memberikan kenyamanan serta keamanan kepada PKP terkait dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Kemudian, penerapan *e-faktur* yang memanfaatkan sistem teknologi informasi mencegah PKP untuk melakukan tindakan curang dengan



membuat Faktur Pajak fiktif, sebab Faktur Pajak yang dibuat berhubungan langsung dengan PKP pembeli.

2.1.10 E-Billing

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2024, Wajib Pajak memiliki opsi untuk membayar atau penyetoran pajak secara daring. Proses pembayaran ini dapat dilakukan melalui aplikasi *e-billing*. *E-billing* didefinisikan sebagai suatu sistem elektronik yang diciptakan oleh DJP sebagai salah satu media untuk pembayaran pajak tanpa memerlukan penyetoran manual, seperti dengan Surat Setoran Pajak (SSP). Artinya, *e-billing* telah menggantikan penggunaan SSP manual.

Pembayaran pajak melalui sistem *e-billing* dimulai serentak pada 1 Januari 2016 (Budiyono & Septiana, 2018 dalam Zuhri, 2023:20). Salsabila (2022) dalam Nabilah & Munari (2023:1300) mengatakan bahwa *e-billing* merupakan mekanisme untuk memberikan nomor *billing* elektronik yang berguna saat penyetoran dan pembayaran pajak secara daring, sehingga mengurangi kebutuhan untuk membuat SPT secara manual. *E-billing* dapat digunakan di kantor pos, *teller* bank, ATM, dan *internet banking* melalui kode *billing*. Pada sistem *e-billing* terdapat kode *billing* yang berisi 15-digit angka. Terdapat dua tahapan yang perlu dilalui untuk melakukan pembayaran pajak menggunakan *e-billing*, yakni pembuatan dan pembayaran kode *billing*.

Pada Pasal 4 Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2024, WP dapat membuat sendiri kode *billing* pada Aplikasi Billing DJP, melalui Bank, Pos, atau tempat lain yang telah ditetapkan oleh DJP. Terdapat beberapa aturan yang mengatur masing-



masing cara mendapatkan Kode Billing, yakni di Pasal 5 dan 6 Peraturan DJP Nomor PER-26/PJ/2024. Setelah Wajib Pajak membayar tagihan pajaknya, maka akan terbit Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat berupa struk, dokumen elektronik, dan dokumen lainnya yang diterbitkan oleh tempat tertentu yang telah ditunjuk oleh DJP.

E-billing didefinisikan sebagai metode pembayaran pajak secara elektronik yang memfasilitasi pembayaran pajak sehingga menjadi lebih akurat, cepat, dan mudah (Maulida, 2020 dalam Zuhri, 2023:21). Pembayaran melalui e-billing menjadi lebih praktis karena WP cukup dengan catatan kecil yang berisi kode billing, Wajib Pajak dapat menyelesaikannya langsung melalui internet banking. Proses ini dikatakan lebih cepat karena pembayaran pajak melalui e-billing dapat dilakukan dari mana saja dan dengan waktu beberapa menit, sehingga tidak perlu menunggu lama karena antrian. Kemudian, dikatakan lebih akurat karena sistem elektronik seperti *e-billing* dapat memandu WP dalam mengisi SSP elektronik dengan cepat dan sesuai dengan ketentuan transaksi perpajakan, demi mengurangi kesalahan data dalam pembayaran.

2.1.11 E-Form

Tahap terakhir dalam pelaksanaan kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan pajaknya dalam bentuk SPT. WPOP dan WPB dapat melaporkan SPT secara elektronik, melalui aplikasi/situs yang telah disediakan oleh DJP. *E-SPT* dapat diakses dengan beberapa cara, yakni melalui *e-filling* dan *e-form*. Untuk penggunaan *e-filling* biasanya dianjurkan untuk WPOP yang bekerja sebagai



karyawan perusahaan atau usaha kecil, sedangkan untuk penggunaan *e-form* wajib diisi oleh WPOP UMKM dan WPB.

Menurut Pasal 4 Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019, terdapat beberapa ketentuan SPT yang diwajibkan untuk dilapor secara elektronik, yakni SPT Masa PPh 21/23, SPT Masa PPh 23/26, serta SPT Tahunan yang terdaftar di KPP tertentu, serta yang sudah pernah melaporkan SPT Tahunan secara elektronik. *E-form* tidak sepenuhnya dikerjakan secara *online* di situs resmi DJP, karena pengisian *e-form* diawali dengan mengunduh formulir SPT dan mengunduh *file reader* pada laman yang telah ditentukan oleh DJP. Formulir yang diunduh memiliki ekstensi dokumen *.xdfl*, dan aplikasi *file reader* yang diunduh adalah Adobe Reader. Formulir yang telah diunduh dapat dibuka di Adobe Reader, dan bisa diisi secara *offline* dan tidak harus terkoneksi dengan jaringan internet selama pengisiannya, sehingga dapat dilanjutkan di waktu-waktu berikutnya (bisa dijeda pengisiannya). Setelah *e-form* diisi, kemudian diunggah secara *online* di situs resmi DJP (*submit* SPT). Dihadirkannya *e-form* diperuntukkan supaya mengurangi beban pada situs DJP yang biasanya sering mengalami *down server* di waktu-waktu batas pelaporan SPT, seperti bulan Maret (Ahue, 2021 dalam Putri, 2023:27).

Terdapat beberapa tata cara pelaporan SPT melalui *e-form* yang telah diatur dalam Per. DJP Nomor PER-02/PJ/2019:

1. Mengunduh Aplikasi *Viewer* dari situs yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. *Download e-form* dari situs DJP Online (djponline.pajak.go.id) atau dari situs lain yang ditetapkan oleh DJP.



3. Setelah mengunduh *e-form*, Wajib Pajak akan menerima kode verifikasi pelaporan SPT dari DJP dari *e-mail* yang digunakan saat mendaftar untuk transaksi elektronik.
4. Wajib Pajak mengisi *e-form* tersebut.
5. Jika SPT menunjukkan adanya kekurangan pembayaran, WP wajib memberi satu atau lebih NTPN sebagai bukti pembayaran untuk pajak yang kurang bayar.
6. Apabila informasi yang perlu dilampirkan tidak dapat tercatat di dalam *e-form*, WP harus *scan* keterangan dan/atau dokumen lain tersebut menjadi format PDF sesuai ketentuan perpajakan.
7. Penyampaian Laporan Keuangan yang telah dilakukan di lokasi yang ditentukan oleh DJP, WP harus mengisi nomor bukti penyampaian Laporan Keuangan di situs DJP serta melakukan proses validasi dari sistem.
8. SPT elektronik yang disampaikan harus dibubuhi TTD elektronik dengan menyertakan kode verifikasi yang diterima dari DJP.
9. Wajib Pajak *upload* formulir SPT yang telah diisi beserta lampiran-lampirannya secara daring.
10. Setelah melaporkan SPT melalui *e-form*, Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik (BPE).

2.1.12 Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai kunci untuk meraih realisasi pajak yang tinggi, sehingga *income* negara dari sektor perpajakan akan meningkat, kepatuhan WP harus ditingkatkan. Menurut Rahayu (2009) dalam Putri (2023:28), kepatuhan WP adalah perilaku WP



yang telah sesuai UU perpajakan dalam memenuhi kewajibannya. Sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 1 PMK No. 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak patuh memenuhi beberapa persyaratan yakni:

1. Menyampaikan SPT tepat waktu;
2. Tidak terdapat tunggakan pajak, selain jika ada izin untuk menyicil atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) berturut-turut selama tiga tahun;
4. Tidak pernah dikenakan hukuman terkait perpajakan dalam lima tahun terakhir.

Wajib Pajak dianggap patuh terhadap kewajiban perpajakannya apabila ia telah melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dengan sukarela (*voluntary of compliance*), dengan menetapkan dan menghitung sendiri kewajiban perpajakan serta tepat waktu dalam menyetor dan melaporkan pajaknya (Zuhri, 2023:23). Oleh sebab itu, kepatuhan Wajib Pajak dapat dikategorikan menjadi dua jenis (Aslindah, 2018 dalam Putri, 2023:29):

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal mengacu pada syarat yang harus dipenuhi oleh WP untuk menuntaskan kewajiban perpajakannya dengan sesuai pada hukum yang ditetapkan. Contohnya, Wajib Pajak individu harus melaporkan SPT tahunan mereka pada atau sebelum batas waktu yang ditentukan.



2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merujuk pada kondisi di mana WP yang mematuhi segala ketentuan material perpajakan yang berlaku. Misalnya, meskipun Wajib Pajak Badan telah memenuhi syarat formal, isi SPT Tahunan mereka belum tentu memenuhi syarat substantif. Oleh karena itu, sangat penting untuk memeriksa komponen dalam SPT Tahunan tersebut agar dapat diterapkan dan diverifikasi sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

2.2 Tinjauan Empirik

Situmorang, Situngkir, dan Sibarani (2022) melakukan penelitian mengenai pengaruh dari penerapan *e-billing* dan *e-faktur* terhadap kepatuhan WP dalam melakukan pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Medan Petisah. Sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan (WPB) yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah, yakni sebanyak 100 WPB. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi *e-billing* dan *e-faktur* memberi pengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan WP di KPP Pratama Medan Petisah.

Nabilah dan Munari (2023) meneliti mengenai pengaruh atas penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh), penerapan *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, beserta sosialisasi perpajakan kepada kepatuhan WP UMKM di KPP Krembangan Surabaya. Sampel yang diperoleh adalah WP UMKM yang terdaftar di KPP Krembangan Surabaya sebanyak 92 WP. Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini adalah perlakuan penurunan tarif PPh beserta sosialisasi mengenai perpajakan berdampak positif namun tidak signifikan terhadap WP UMKM terdaftar,



sedangkan penerapan ketiga variabel tersebut menghasilkan pengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan WP UMKM terdaftar.

Holly, Soewandi, dan Tuwo (2019) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menentukan pengaruh modernisasi SAP bersama dengan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WP di KPP Pratama Makassar Utara. Kemudian, sample yang diperoleh sebanyak 97 WP Badan terdaftar pada KPP Pratama Makassar Utara. Hasil yang ditemukan adalah modernisasi SAP dan pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan WP B terdaftar.

Latuconsina, Gasperz, dan Basuki (2024) meneliti mengenai pengaruh atas perlakuan *e-faktur*, *e-filling*, *e-billing*, dan *e-SPT* terhadap kepatuhan WP. Sampel yang diperoleh adalah WPOP sebanyak 35 WPOP terdaftar di Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini menunjukkan bahwa keempat *e-system* tersebut memberi pengaruh positif signifikan kepada kepatuhan WP di Kabupaten Maluku Tengah.

Susanti dan Purba (2023) melaksanakan penelitian tentang pengaruh *e-billing*, *e-filling*, dan *e-form* terhadap kepatuhan WPOP di Kota Batam. Sampel yang diperoleh sebanyak 100 WPOP di Kota Batam. Hasil penelitian tersebut adalah ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh secara parsial serta secara simultan kepada kepatuhan WPOP di Kota Batam.

Ying dan Ngadiman (2024) meneliti mengenai pengaruh keadilan, moral, *e-filling*, dan *e-billing*, terhadap kepatuhan WP melalui kepuasan WP. Sampel diperoleh sebanyak 120 WP berlokasi di DKI Jakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan pajak dan moral memberikan dampak yang positif kepada kepatuhan WP, *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif kepada tingkat kepatuhan



WP melalui kepuasan WP, akan tetapi *e-filling* dan *e-billing* tidak berpengaruh yang positive terhadap kepatuhan WP.

Nurchamid dan Sutjahni (2018) meneliti tentang dampak pengaplikasian sistem *e-filling*, *e-billing*, dan pemahaman perpajakan kepada kepatuhan WP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Sampelnya adalah sebanyak 100 WP terdaftar. Hasil penelitian adalah bahwa penerapan ketiga variabel tersebut tidak menimbulkan pengaruh atas kepatuhan WP terdaftar, akan tetapi secara simultan mampu memberi pengaruh terhadap kepatuhan WP terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Hakim (2021) meneliti tentang pengaruh atas penerapan *e-filling* dan *e-form* terhadap kepatuhan WPOP di KP2KP Kendal dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sampel adalah sebanyak 100 WPOP terdaftar. Penelitian ini mengatakan penerapan sistem *e-filling* memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP terdaftar, akan tetapi penerapan sistem *e-form* berdampak negative terhadap kepatuhan WPOP terdaftar. Namun, kedua sistem tersebut memberikan pengaruh positif secara simultan pada kepatuhan WPOP terdaftar.

Supriyono dan Lestari (2024) melakukan penelitian mengenai efektivitas penggunaan sistem *e-form* demi meningkatkan rasio kepatuhan WPB di KPP Jakarta Menteng Satu Tahun 2022-2023. Kemudian, penelitian dilakukan dengan cara wawancara dengan sumber yang telah dipilih, yakni Fiskus di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, Konsultan Pajak, Akademisi, dan WPB terdaftar. Penelitian ini menyimpulkan penggunaan sistem *e-form* sudah efektif dalam menaikkan rasio kepatuhan WP namun belum maksimal yang dikarenakan oleh faktor Sumber Daya Manusia dan teknologi.



Wahyuni (2018) meneliti tentang penerapan *e-faktur* pajak demi meningkatkan kepatuhan PKP saat melapor SPT Masa PPN di KPP Pratama Medan Timur. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara dan mengolah data kuantitatif. Hasilnya adalah bahwa penerapan sistem *e-faktur* tidak efisien dalam penningkatan kepatuhan PKP terdaftar, sehingga kesimpulannya adalah penerapan sistem *e-faktur* masih belum efektif.