

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia terdapat berbagai sumber yang menjadi pendapatan negara diantaranya yaitu pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hibah. Pajak di Indonesia adalah sumber pendapatan terbesar negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan negara. Memahami konsep dasar pajak, termasuk siapa saja yang dikenakan pajak dan bagaimana mekanismenya, sangat penting untuk merancang kebijakan yang efektif dan Adil (Faruq *et al.*, 2024). Berdasarkan data yang dimuat pada laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2023. Berikut data peranan penerimaan pajak DJP terhadap pendapatan negara.

Tabel 1. 1 Persentase Penerimaan Pajak DJP Terhadap Pendapatan Negara

Tahun	Penerimaan Pajak (triliun Rp)	Pendapatan Negara (triliun Rp)	Persentase
2020	1.072,11	1.628,95	65,82
2021	1.278,65	2.006,33	63,73
2022	1.716,76	2.630,15	65,27
2023	1.867,87	2.766,75	67,51

Sumber: <https://www.pajak.go.id> (Data diolah)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan pajak memiliki dampak signifikan terhadap pendapatan negara, dengan kontribusi yang lebih besar dibandingkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Hibah. Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, berbunyi yaitu 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.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang meningkatkan pendapatan negara, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi. Sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal dari kepatuhan pajak dan pengetahuan pajak merupakan faktor internalnya (Anwar, 2015). Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan dalam melaporkan SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan Kepatuhan dalam melakukan pembayaran (Juliana *et al.*, 2023).

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Yang terdaftar di KPP Makassar Selatan

Tahun	Wajib Pajak Yang Terdaftar
2020	292.183
2021	242.136
2022	257.193
2023	271.441
2024	289.108

Sumber: KPP Makassar Selatan Data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Makassar Selatan mengalami fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 292.183 Wajib Pajak, kemudian menurun menjadi 242.136 pada tahun 2021. Selanjutnya, jumlah tersebut meningkat menjadi 257.193 pada tahun 2022, 271.441 pada tahun 2023, dan 289.108 pada tahun 2024.

Pemerintah terus melakukan reformasi untuk mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak guna mendorong perubahan kearah yang lebih baik, sehingga reformasi perpajakan dilakukan secara terus menerus. Salah satu bentuk reformasi tersebut

adalah penerapan sistem pemungutan pajak, yang meliputi *self assessment system* dan *official assessment system*, yang bertujuan mempermudah proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak (Monika & Jenni, 2021). Ketidaktahuan wajib pajak tentang pajak merupakan salah satu fenomena yang menjadi sumber keraguan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak enggan membayar pajak karena kurangnya pengetahuan mengenai pajak (Hidayat & Maulana, 2022). Pemerintah menunjuk Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola sistem perpajakan. Direktorat Jendral Pajak telah mengimplementasikan berbagai sistem yang dirancang untuk mengoptimalkan layanan pajak, dengan tujuan meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak (Wulandari & Fitria, 2021).

Dalam mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan penerimaan pajak, pemerintah telah menginisiasi modernisasi perpajakan dengan sistem digital seperti *e-Filing* dan *e-Billing*. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara mandiri serta meningkatkan transparansi (Anggraeni & Trisna, 2022). Berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-Filing*. Tepatnya pada 24 Januari 2005 bertempat di kantor kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* (Imbang, Walandouw, dan Weku, 2024). *E-Filing* adalah suatu layanan Pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui *website* resmi Direktorat Jendral Pajak (DJP) atau penyedia layanan SPT elektronik. Pengguna *e-Filing* sangat memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya karena tidak memerlukan wajib pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tetapi memanfaatkan jaringan internet untuk melaporkan Surat

Pemberitahuan (SPT) (Panjaitan & Handayani, 2023). Berikut ini adalah jumlah data rasio penggunaan *e-Filing*:

Tabel 1. 3 Rasio Penggunaan e-Filing Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan <i>e-Filing</i>	Rasio Tingkat Penggunaan <i>e-Filing</i>
2020	292.183	103.373	35,38
2021	242.136	80.324	33,17
2022	257.193	82.063	31,91
2023	271.441	76.249	28,09
2024	289.108	50.564	17,49

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.3 tingkat penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan menunjukkan tren yang fluktuatif dan cenderung menurun dalam lima tahun terakhir. Meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, rasio penggunaan *e-Filing* justru mengalami penurunan signifikan, dari 35,38% pada tahun 2020 menjadi hanya 17,49% pada tahun 2024. Kondisi ini mencerminkan masih rendahnya pemanfaatan system pelaporan pajak secara elektronik, yang seharusnya menjadi bagian dari Upaya modernisasi system administrasi perpajakan di Indonesia. Penurunan rasio ini menunjukkan bahwa pemerintah masih perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan layanan perpajakan digital, khususnya *e-Filing*, agar dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan perpajakan mereka.

Selain *e-Filing* pemerintah menerapkan sistem *e-Billing* sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak mereka.

Sistem *e-Billing* adalah suatu layanan pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai kode pembayarannya (www.pajak.go.id). Penggunaan *e-Billing* memungkinkan wajib pajak membayar pajak dari mana saja tanpa harus datang ke Bank, Kantor pos atau tempat yang biasa digunakan. Dengan adanya *e-Billing* maka wajib pajak hanya perlu login dan memasukkan data-data pajak yang diperlukan lalu menerbitkan kode *billing*. Setelah kode billing terbit maka wajib pajak hanya perlu melakukan pembayaran melalui cara elektronik. Pembayaran pajak secara elektronik ini bertujuan untuk menghemat waktu, memberikan kemudahan dan akurat (Ramadhanti & Haq, 2023).

Tabel 1. 4 Penggunaan e-Billing Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan e-Billing	Rasio Tingkat Penggunaan e-Billing
2020	292.183	1.824	0,62
2021	242.136	1.808	0,75
2022	257.193	1.483	0,58
2023	271.441	1.298	0,48
2024	289.108	808	0,28

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan (Data diolah).

Berdasarkan Tabel 1.4, penggunaan *e-Billing* oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan menunjukkn tren penurunan selama lima tahun terakhir. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya pemaanfaatan fasilitas pembayaran pajak secara elektronik di kalangan wajib pajak. Hal ini memperkuat perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi terkait manfaat dan kemudahan penggunaan *e-Billing* sebagai bagian dari transformasi digital dalam sistem administrasi perpajakan.

Namun, meskipun terjadi peningkatan dalam penggunaan layanan elektronik, tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih menghadapi tantangan. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah literasi teknologi dan sosialisasi yang masih perlu ditingkatkan, terutama di kalangan UMKM dan wajib pajak di daerah yang aksesnya terbatas pada teknologi. Jika dilihat dari segi jumlah pemanfaatan teknologi internet khususnya di Indonesia sendiri mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut Data Penggunaa Internet di Indonesia pada tahun 2020-2023:

Tabel 1. 5 Pengguna Internet Di Indonesia

Tahun	Rasio Tingkat Pengguna Internet di Indonesia
2020	53,73%
2021	62,10%
2022	66,48%
2023	69,21%

Sumber: Laporan Statistik Telekomunikasi tahun 2023 (Data diolah)

Berdasarkan laporan statistik telekomunikasi Indonesia tahun 2023 menunjukkan peningkatan jumlah pengguna internet, yang menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan teknologi perpajakan digital. Meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia belum sebanding dengan jumlah pengguna *e-Filing*, peningkatan pengguna internet ini diharapkan dapat mendukung implementasi sistem perpajakan di Indonesia lebih efektif dan efisien.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) berupaya untuk meningkatkan kepatuhan melalui program sosialisasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak akan memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan undang-undang melalui sosialisasi perpajakan (Maxuel & Primastiwi, 2024). Sosialisasi pajak dilakukan dengan tujuan memberikan pengertian kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak. Sosialisasi pajak ini dapat

berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara meningkat dan semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diterima sehingga wajib pajak akan lebih patuh terhadap kewajiban pajaknya (Nabila & Rahmawati, 2021).

Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2024) yang menunjukkan penerapan sistme *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian yang dilakukan oleh Arif *et al.*, (2023) menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian sejenisnya memiliki hasil yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah *et al.*, (2022) menunjukkan penerapan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini merupakan bentuk pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliarna (2023), dengan penambahan variabel pemoderasi sosialisasi perpajakan sebagai perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, gimana penelitian sebelumnya berfokus pada KPP Makassar Utara, sedangkan penelitian ini difokuskan pada KPP Makassar Selatan.

Meskipun sistem *e-Filing* dan *e-Billing* telah diterapkan, penelitian yang menganalisis peran sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi dalam meningkatkan kepatuhan pajak masih sangat terbatas. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji efek sosialisasi perpajakan sebagai faktor yang dapat memoderasi hubungan antara penerapan teknologi perpajakan dan Kepatuhan wajib pajak di kota Makasar.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian yang mengkaji efektivitas sistem *e-Filing* dan *e-Billing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“PERAN E-FILING DAN E-BILLING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI: STUDI KASUS KOTA MAKASSAR.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan?
2. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan?
3. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan?
4. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis masalah berikut ini

1. Pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

2. Pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Sosialisasi perpajakan dapat memperkuat penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.
4. Sosialisasi perpajakan dapat memperkuat penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menggambarkan manfaat dan diperolehnya sasaran hasil penelitian, baik dihubungkan dengan perkembangan bidang ilmu yang diteliti – kegunaan teoritis – (penemuan konsep baru, pengembangan konsep yang sudah ada, penemuan teori baru, atau pengembangan teori sebelumnya), berguna bagi pihak terkait - kegunaan praktis, maupun dihubungkan dengan pengambilan kebijakan – kegunaan kebijakan.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menambah Wawasan dalam bidang perpajakan, khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak. Dengan memasukkan variabel sosialisasi perpajakan sebagai faktor moderasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan informasi lengkap, tentang pengaruh penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dan memahami kondisi lapangan secara langsung.

2. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan membantu DJP dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dengan memberikan sosialisasi yang efektif terhadap penggunaan *e-Filing* dan *e-Billing*. Dengan begitu, wajib pajak dapat memperoleh informasi lengkap, sehingga mereka lebih patuh dalam melaporkan SPT dan membayar pajak.

3. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas cakupan permasalahan yang dibahas, maka penelitian ini disusun dengan sistematika yang terbagi dalam lima bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Berisi tentang data yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data dengan menggunakan metode statistik deskriptif, uji hipotesis, serta pembahasan tentang temuan yang dianalisis.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diambil dari pembahasan temuan penelitian, memberikan saran terkait, dan menguraikan keterbatasan yang dihadapi penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Planned Behavior* (TPB)

Theory Of Planned Behavior (TPB) berdasarkan asumsi bahwa niat perilaku (*behaviour intention*) tidak cukup dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*), tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi control perilaku (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991). TBP merupakan pengembangan dari *Theory Reasoned Action* (TRA) yang digunakan dalam perilaku konsumen. Dalam TRA beranggapan bahwa pada saat seseorang menunjukkan “kecenderungan berperilaku atau *behavioral intention*”, melakukan perilaku tersebut tanpa adanya hambatan (*constrain*), tetapi penerapan asumsi tersebut tidak sama dengan teori karena kenyataannya, perilaku itu dibatasi oleh waktu, kebiasaan tanpa sadar, kemampuan, batasan organisasi atau lingkungan (Ajzen, 1991) karena keterbatasan itulah maka muncul *Theory Of Planned Behavior* (TBP) dalam teori ini menerangkan bahwa pada saat seorang individu berperilaku maka dia tidak bebas berperilaku tanpa batas, melainkan ada yang mengendalikan. Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, yaitu:

1. *Attitude towards the behavior* (sikap), sikap adalah evaluasi individu terhadap suatu perilaku, baik positif maupun negatif. Sikap ini dipengaruhi oleh keyakinan atau pandangan individu tentang manfaat dan nilai dari perilaku tersebut. Dalam konteks perpajakan sikap wajib pajak dapat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan sistem pajak, efisiensi proses pelaporan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak.

2. *Subjective norm* (norma subjektif), norma subjektif merujuk pada persepsi individu mengenai apakah orang ini, seperti keluarga, teman, atau kolega, mendukung atau menyetujui perilaku yang akan dilakukannya. Dalam konteks perpajakan, norma subjektif dapat mencakup pandangan orang lain mengenai kewajiban pajak, seperti apakah orang disekitar wajib pajak menganggap pembayaran pajak itu penting, mudah dilakukan dan sesuai dengan kewajiban.
3. *Perceived behavioral control* (persepsi kontrol perilaku), PBC merujuk pada persepsi individu tentang kemampuan mereka untuk melaksanakan suatu perilaku. PBC mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi kemampuan individu untuk melakukan perilaku tersebut, seperti keterampilan, waktu dan sumberdaya lainnya. Dalam konteks perpajakan, PBC dapat meliputi kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem pajak, ketersediaan informasi dan bantuan teknis, serta akses terhadap sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban pajak dengan efektif.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam Wicaksono (2020) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi (Davis, 1986). TAM menyatakan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

1. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas atau mencapai tujuan mereka. Persepsi kegunaan dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of used*) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. Persepsi kemudahan

penggunaan dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis dan ketersediaan sumber daya.

Relevansi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini terletak pada pengaruh persepsi dan penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan teknologi informasi terhadap perilaku kepatuhan mereka. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana teknologi dapat digunakan dan dapat diterima dengan baik. Apabila teknologi yang disediakan dianggap bermanfaat (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*), wajib pajak cenderung lebih menerima teknologi tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, jika wajib pajak merasa teknologi tersebut rumit, tidak membantu atau tidak relevan, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi akan rendah sehingga dapat berdampak negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Taslim *et al.*,).

2.1.3 Pajak

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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 (Mardiasmo, 2019).

Terdapat beberapa pengertian pajak berdasarkan pendapat para ahli. Menurut Soemitro (2013), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengelolaan umum.

Menurut Andriani (2014) dalam buku perpajakan Indonesia, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak yang membayar nya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi Kembali yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh warga negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara yang kemudian dikelola oleh pemerintah untuk membangun negara. Seperti membangun sekolah dan rumah sakit. Sedangkan menurut Mardiasmo (2019) pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Pengaturan (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antar lain dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak dan penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga membiayai pembangunan sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:11), tiga (3) sistem pemungutan pajak yaitu:

1. *Official Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang pada fiskus
- b. Wajib pajak pasif. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak aktif memulai dengan menghitung, mengajukan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak melakukan intervensi tetapi hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk

memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya yaitu wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.4 E-SPT

2.1.4.1 Pengertian E-SPT

Menurut Mardiasmo (2019:40) surat pemberitahuan (SPT) adalah surat oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan, pembayaran pajak, objek pajak, bukan ojek pajak, harta serta kewajiban yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) Elektronik SPT atau disebut *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak sebagai kemudahan dalam menyampaikan SPT. Wajib pajak memiliki kewajiban untuk mengisi SPT atau *e-SPT* secara benar, jelas dan lengkap. Tindakan ini mencerminkan kepatuhan sebagai warga negara dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan. Penyampaian data yang akurat dan lengkap tidak hanya menunjukkan ketaatan terhadap peraturan, tetapi juga berkontribusi pada terwujudnya sistem perpajakan yang transparan dan efektif.

Bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan laporan SPT tahunan PPH Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di DJP online. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formular pengisian langsung pada aplikasi *e-Filing*. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-Filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggahan SPT yang telah dibuat melalui aplikasi dan dapat disampaikan secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

2.1.5 Penerapan *E-Filing*

2.1.5.1 Pengertian *E-Filing*

E-filing yaitu sistem pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang digunakan melalui sistem online *real-time*. Sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukan pelaporan dari mana saja seperti rumah atau tempat kerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukan pelaporan di kantor. Hal ini dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPT dengan mengurangi biaya. *E-Filing* juga membantu kantor pajak dalam penerimaan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan menyingkat kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Penerapan *e-Filing* merupakan salah satu Langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat sehingga dapat merubah perilaku dalam membayar pajak, wajib pajak akan merasa puas dan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Dengan adanya kemudahan untuk mengetahui kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Selain itu perubahan cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat Direktorat Jendral Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak.

2.1.5.2 Tahapan Penyampaian E-SPT

Untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik terdapat tiga tahapan yang harus dilakukan. Tahapan pertama dan kedua hanya dilakukan satu kali, sedangkan tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT.

1. Mengajukan permohonan *e-FIN* yang merupakan nomor identitas wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Karena hanya sekali digunakan, maka wajib pajak

hanya perlu satu kali mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau datang ke KPP terdekat.

2. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-Filing* di situs DJP paling lambat 30 hari sejak diterbitkan *e-FIN*.
3. Menyampaikan SPT tahunan PPH wajib pajak orang pribadi secara *e-Filing* melalui situs DJP dengan empat Langkah prosedur, yakni mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-Filing* pada aplikasi DJP, setelah itu meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT* yang akan dikirim melalui SMS. Setelah itu, mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi. Kemudian yang terakhir, notifikasi status *e-SPT* dan Bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada wajib pajak melalui email.

2.1.6 Penerapan *E-Billing*

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), *e-Billing* merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak dalam sistem administrasi pajak online. Pembayaran pajak yang diawali dengan cara pembuatan *ID Billing* atau kode *Billing* terlebih dahulu. Pembuatan kode *billing* akan digunakan untuk melakukan pembayaran pajak yang telah dihitung. Kode *billing* merupakan identifikasi yang dikeluarkan oleh *e-Billing* berupa 15 digit angka atas jenis wajib pajak. *E-Billing* adalah sistem yang menerbitkan kode di link untuk pembayaran atau Penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran (SPP) manual, yang digunakan *e-Billing*.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan perundang-undangan No.16 Pasal 1 tahun 2009 mengenai Kebijakan Umum dan Tata Cara Perpajakan menerangkan bahwa “wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayarkan pajaknya dalam pemungutan serta pemotongan pajak yang sudah ditentukan oleh undang-undang perpajakan yang berlaku.

2.1.7.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 192/PMK.03/2007 menyebutkan bahwa wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak Patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa Pengecualian selamat 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.7.3 Macam-macam Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003:148-149) kepatuhan pajak dibagi menjadi 2 (dua) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban pajak secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalkan ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh tahunan adalah selambatnya 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak menyampaikan SPT PPh tahunan sebelum tanggal 31 Maret, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi yang dipenuhi oleh wajib pajak ini adalah memenuhi kebutuhan penyampaian SPT sebelum batas waktu (*deadline*).
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kebutuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan, adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam UU PPh dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

2.1.8 Sosialisasi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak telah mengatur kegiatan sosialisasi perpajakan melalui surat edaran Nomor PER-12/PJ/2021 untuk memberikan Pemahaman kepada masyarakat tentang pajak. Sosialisasi perpajakan adalah kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat untuk memberikan Pemahaman tentang pajak melalui iklan, media massa, radio, media sosial, dan lainnya (La Ode & Hasyim, 2023).

Menurut Rosliyati (2015) terdapat dua acara berbeda yang dapat dilakukan dalam kegiatan sosialisasi perpajakan:

1. Sosialisasi langsung

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah secara tatap muka tanpa menggunakan perantara untuk berkomunikasi dengan wajib pajak. Sosialisasi langsung merupakan jenis sosialisasi perpajakan yang berdampak langsung kepada wajib pajak. Penyampaian sosialisasi secara langsung lebih efektif dan efisien dikarenakan Masyarakat khususnya wajib pajak dapat memahami sosialisasi yang disampaikan. Metode yang termasuk dalam kategori “sosialisasi langsung” meliputi kegiatan seperti seminar perpajakan, kelas pajak dan workshop.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi ini dapat diartikan sebagai suatu kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan tidak tatap muka secara langsung. Sosialisasi tidak langsung adalah jenis sosialisasi perpajakan yang tidak melakukan interaksi secara langsung. Sosialisasi tidak langsung yang biasa digunakan adalah sosialisasi melalui radio, televisi, buku dan surat kabar.

2.2 Penelitian Terdahulu

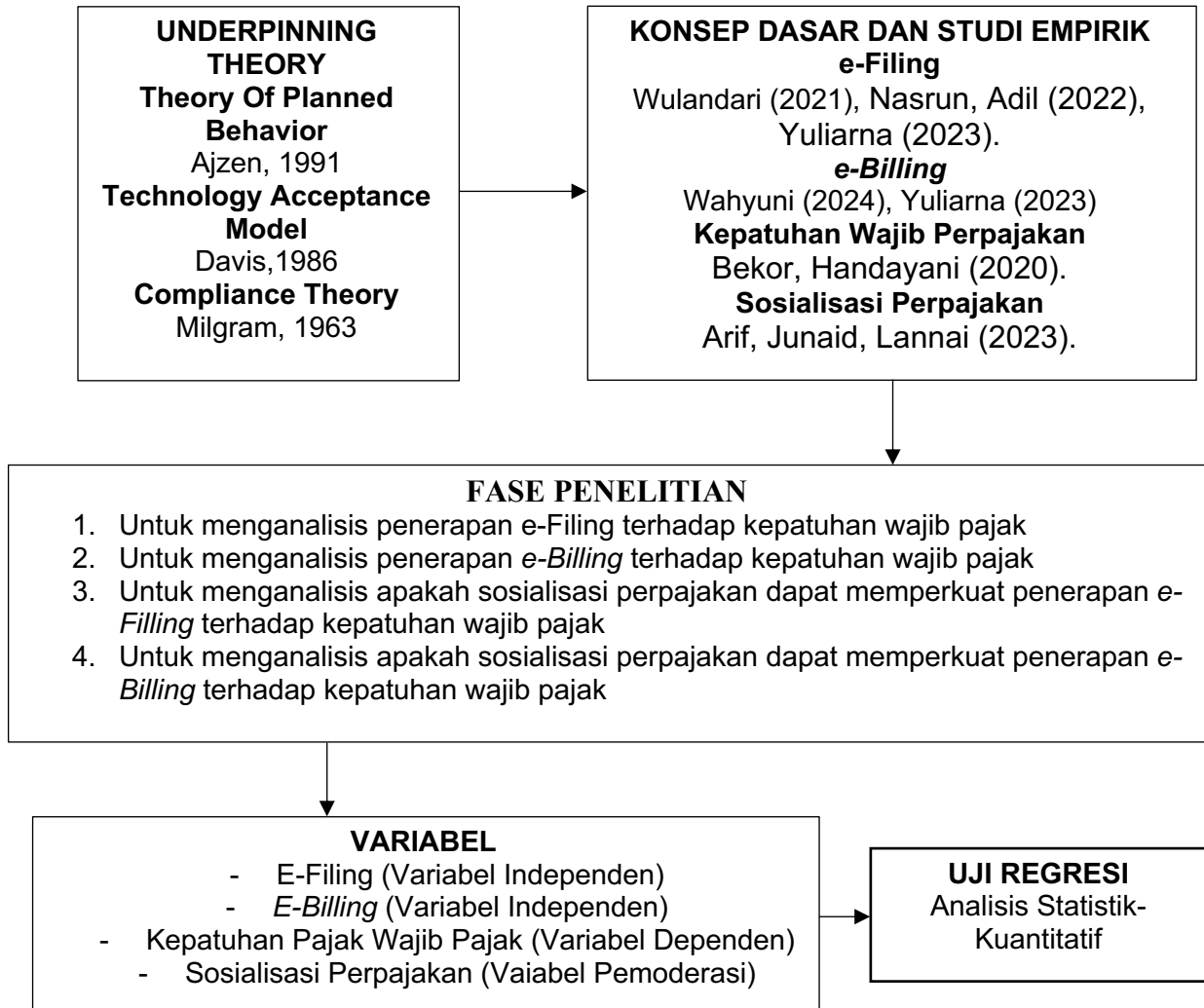
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Wahyuni (2024).	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Billing</i> Dan Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Makassar.	Penerapan sistem <i>e-Billing</i> dan penegakan hukum perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Kedua variabel tersebut memiliki peran masing-masing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
Arif, Junaid, Lannai (2023).	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama makassar Utara.	Semua variabel yang telah diuji secara parsial berpengaruh sehingga diharapkan dapat memperhatikan dan memahami pengaruh Sanksi pajak, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan.
Nasrun, Adil (2022).	Pengaruh penetapan E-Filing dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Variabel penggunaan E-filing dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Bekor, Handayani (2020).	Pengaruh Motivasi, Sosialisasi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Pengaruh motivasi, sosialisasi dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan waji pajak di Kantor Pusat Pelayanan Pratama Surabaya Simokerto.

		Ketiga variabel tersebut, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto
Wulandari, (2021).	Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa	Penerapan e-Registartion, e-Filing, dan <i>e-Billing</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Yuliarna (2023)	Pengaruh Penerapan e-Filing dan <i>e-Billing</i> dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Penerapan e-Filing, <i>e-Billing</i> dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakl

2.3 Kerangka Pemikiran

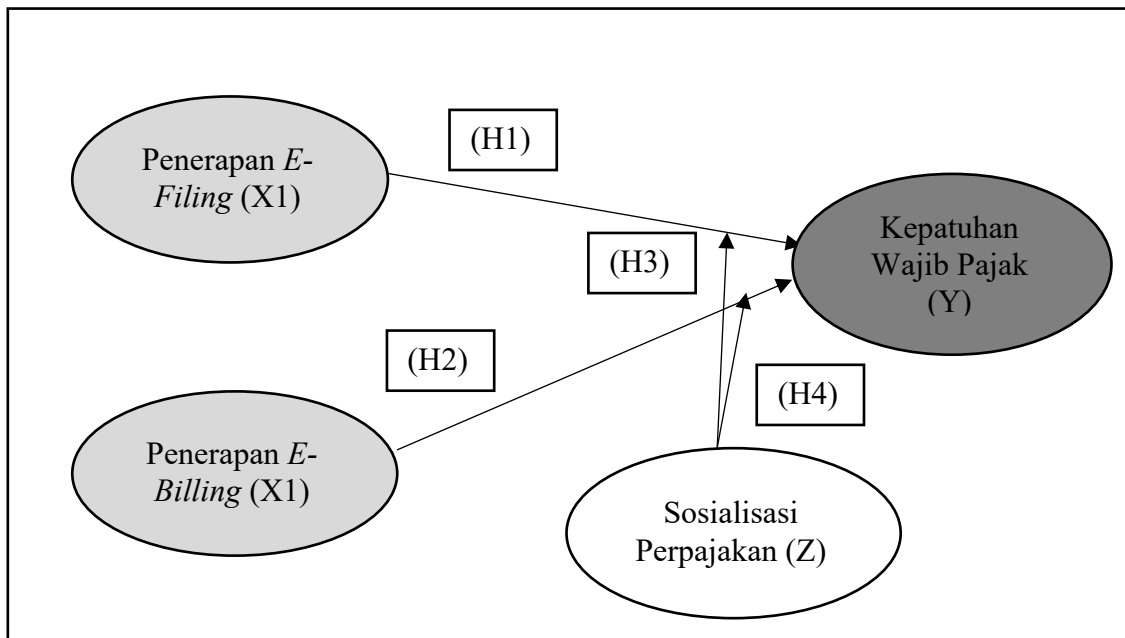
Berdasarkan pembahasan pada latar belakang dan tinjauan Pustaka diperoleh hubungan antara variabel yang digambarkan dalam skema berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang dan tinjauan Pustaka diperoleh hubungan antara variabel yang digambarkan dalam skema berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual

-  Variabel Independen
-  Variable Dependen
-  Variabel Moderasi
-  Pengaruh

2.5 Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan agar pelayan pajak dapat semaksimal mungkin sehingga wajib pajak selalu taat dalam membayar pajaknya. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak yaitu dengan melakukan reformasi perpajakan. *Theory Tecnology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Dalam konteks ini, TAM sangat relevan untuk memahami bagaimana penggunaan *e-Filing* dapat mendorong kemauan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu. Ketika wajib pajak merasakan kemudahan dan kesederhanaan dalam menggunakan sistem *e-Filing*, hal ini akan memberi imbas pada peningkatan minat mereka untuk melaporkan pajak tepat waktu. Dengan demikian, *e-Filing* tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan pajak serta menjadikan proses pelaporan pajak lebih efisien dan efektif (Marawanty *et al.*,)..

Penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah & Indriastuti (2020) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan sistem *e-Filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.5.2 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *e-Billing* merupakan penerapan teknologi *e-System* oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak mereka. Dalam perspektif *Theory planned Behavior* melalui peningkatan kualitas pelayanan fiskus pajak dalam melakukan pengembangan sistem administrasi, meningkatkan Pemahaman perpajakan masyarakat akan memotivasi wajib pajak untuk menjadi Patuh. perilaku yang timbul dari setiap individu disebabkan karena adanya niat yang bisa mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patung Patuh terhadap semua aturan pajak (Widyawatl, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2024) menyatakan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem perpajakan elektronik akan lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₂ : Sistem *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.5.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan sangat penting dilakukan agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan diadakannya sosialisasi perpajakan akan lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Dalam perspektif *Theory Of Planned Behavior* sosialisasi perpajakan dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap pajak. Jika sosialisasi tersebut memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pajak dan manfaatnya untuk negara, sikap wajib

pajak akan lebih positif dan akan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Muhamad, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Purwati *et al.*, (2024) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan penggunaan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan pendapatan negara. Dengan penggunaan *e-Filing* yang tepat maka wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₃: Sosialisasi Perpajakan Dapat Memperkuat *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak.

2.5.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Penerapan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memberi Pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat terkait semua hal yang berkaitan dengan peraturan perpajakan. Jika edukasi tersebut disampaikan secara jelas oleh petugas pajak, wajib pajak akan memperoleh Pemahaman tentang pentingnya membayar pajak, yang akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan mereka (Megantara *et al.*, 2017). Dalam perspektif *Theory Technology acceptance Model* sosialisasi perpajakan berperan sebagai upaya meningkatkan *perceive usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Preceived ease of use* (persepsi kemudahan pengguna) dalam memahami kewajiban pajak penyederhanaan proses pembayaran pajak. Persepsi positif terhadap kegunaan dan kemudahan sistem perpajakan menjadi kunci utama dalam mendorong sikap kepatuhan pajak (Dewi, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Pradilatri, Djaelani, dan Fala (2021) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memperkuat pengaruh penerapan *e-Billing*

terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₄ : Sosialisasi Perpajakan Dapat Memperkuat *E-Billing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak