

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sekiranya serupa dengan penelitian yang penulis lakukan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian		Hasil
			Persamaan	Perbedaan	
1	Pengaruh Layanan Pajak Online terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda)	Eka Riyanti Yusue (2018)	Penelitian dengan metode kuantitatif dengan data primer, dengan variabel x nya layanan pajak online dan variabel y nya adalah kepatuhan Wajib Pajak	penelitian ini menggunakan Wajib Pajak pribadi sedangkan penulis menggunakan restoran atau objek pajak sebagai bahan penelitian	Dengan adanya sistem layanan <i>online</i> berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di kota Samarinda.
2	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerjaan Bebas (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas dan Terdaftar di KPP Pratama Wilayah Jakarta Selatan)	Nabila Almira Putri (2022)	Penelitian dengan metode kuantitatif dengan data primer, dengan variabel x nya layanan pajak online dan variabel y nya adalah kepatuhan Wajib Pajak	penelitian ini memasukkan unsur sanksi pajak dan berfokus pada Wajib Pajak orang pribadi	penerapan <i>e-system</i> perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, adanya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian		Hasil
3	Pengaruh Penggunaan <i>E-TAX</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Finny Tania, Endang Siti, Heru Susilo (2016)	Penelitian dengan metode kuantitatif dengan variabel <i>y</i> adalah kepatuhan Wajib Pajak	penelitian ini menggunakan data numerical dengan variabel <i>x</i> -nya adalah penggunaan <i>e-tax</i>	penggunaan <i>e-tax</i> memiliki pengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib paja
4	Pengaruh Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratam Makasar Selatan	Aslindah (2018)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	penelitian ini berfokus kepada Wajib Pajak sedangkan penulis berfokus pada objek pajak	penerapan <i>e-system</i> perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, adanya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
5	Pengaruh Penerapan Sistem Online Pajak (<i>E-Registration, E-Filling, dan E-Billing</i>) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)	Aditya Amalda dan Shandy Marsono (2020)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel <i>y</i> nya adalah kepatuhan Wajib Pajak	Fokus penelitian ini tertujua pada Wajib Pajak orang pribadi	semua hasil uji coba penelitian berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian		Hasil
6	Analisis Penerapan <i>E-System</i> Perpajakan Pada Wajib Pajak Pribadi Terhadap Pelaksanaan <i>Self-Assesment System</i> Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	Helen Widjaja dan Arthur Jaya (2017)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel x nya adalah penerapan pajak online	penelitian ini memiliki variabel y adalah pelaksanaan <i>self-assement system</i>	penerapan <i>e-system</i> yakni <i>e-regISTRATION, e-SPT, e-Filling</i> , dan <i>e-Billing</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
7	Pengaruh Penerapan <i>e-system</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Pratama Surakarta)	Irma Indrianti, Suhendro, Endang Masiloh (2017)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel terikatnya adalah kepatuhan Wajib Pajak		penerapan <i>e-system</i> perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta
8	Dampak Penggunaan <i>E-System</i> perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Surabaya Rungkut	Jumrotul Ismawati dan Achmad Maqsudi (2019)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel bebas yaitu <i>e-system</i> dan variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak	terdapat variabel tambahan yaitu sosialisasi	penggunaan <i>e-system</i> perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sedangkan sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dan semua variabel tersebut secara bersamaan

No	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil
				memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Pajak

Menurut Waluyo (2007:2) dalam Aslindah menjelaskan bahwa pajak adalah suatu bentuk iuran kepada negara yang dapat berbentuk suatu paksaan yang terhutang yang wajib dibayarkan menurut undang-undang yang ada, yang langsung dapat ditunjukkan, dan berguna untuk membiayai pengeluaran umum untuk melaksanakan penyelenggaraan sistematis negara. Menurut undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menjelaskan bahwa pajak adalah suatu bentuk kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan sebuah imbalan secara langsung melainkan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2016:3) dalam Retno Wulandari (2019) menjelaskan bahwa pajak adalah sebuah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang uangnya dimasukkan ke dalam kas negara yang sesuai dengan undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa dari negara. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam bukunya Perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1) dalam Retno Wulandari (2019) menjelaskan bahwa pajak

merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak adanya jasa timbu yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Soemitro, SH (1974) dalam Mardiasmo (2016) pajak merupakan bentuk iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat paksaan dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan melainkan digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara.

Berdasarkan pengertian pajak yang telah diterangkan oleh beberapa ahli, maka pengertian pajak menurut penulis merupakan sebuah bentuk iuran wajib yang dilakukan oleh Wajib Pajak atau orang pribadi yang dananya dimasukkan ke kas negara bersifat wajib dan tidak adanya timbal balik langsung melainkan dipergunakan oleh negara untuk membangun perekonomian serta menjamin kemakmuran rakyatnya.

2.2.2 Fungsi Pajak

Secara umum terdapat 4 fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*) merupakan suatu bentuk suntikan dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang ada.
2. Fungsi Mengatur (*regulerend*) sebagai bentuk alat ukur pengatur atau pelaksanaan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.
3. Stabilitas merupakan suatu penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan pemerintah
4. Retribusi Pendapatan merupakan suatu bentuk penerimaan negara dari pajak yang berguna untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan

nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam Mardiasmo (2016) menjelaskan terdapat tiga sistem cara pemungutan pajak, yaitu:

1. **Official Assessment System** merupakan suatu cara atau sistem pemungutan dengan memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besaran nilai pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak
2. **Self Assessment System** merupakan sistem pemungutan dengan memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang.
3. **With Holding System** merupakan jenis pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besaran nilai pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak.

2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dalam Wicaksana (2022) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi segala jenis kepatuhan mengenai perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Secara umum kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri merupakan suatu tindakan petuh terhadap kewajiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa tahunan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu bentuk penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kesadaran Wajib Pajak merupakan bentuk pemahaman dari Wajib Pajak atau badan yang terwujud

dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembangunan negara. Terdapat dua jenis kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material

1. **Kepatuhan formal** merupakan bentuk keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal dengan ketentuan yang berlaku dalam undang-undang perpajakan
2. **Kepatuhan material** merupakan bentuk keadaan di mana Wajib Pajak secara substantive telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal di mana suatu Wajib Pajak memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan yaitu dengan cara mengisi secara jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan UU PPh, tentunya juga harus menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu yang ditetapkan. Tindakan penyampaian SPT tepat waktu tersebut dapat dikategorikan sebagai tindakan pemenuhan ketentuan formal perpajakan.

Adapun indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurinia Rahayu (2010:139) dalam Aditya Darmawan (2015) adalah sebagai berikut

1. Kepatuhan Wajib Pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuan pajak (SPT)
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang
3. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

2.2.5 Pajak Restoran

Pajak restoran merupakan suatu jenis pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran merupakan bentuk fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan pungutan bayaran. Menurut Perda DKI Jakarta Nomor 11 tahun 2011, pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pajak restoran merupakan sebuah pajak yang termasuk ke dalam pajak daerah yang sudah dijelaskan dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tarif pajak restoran ditetapkan 10 persen diterapkan setelah biaya pelayanan yang juga dibebankan kepada konsumen atau pokok pajak restoran yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak yaitu 10 persen dengan dasar pengenaan pajak itulah menjadi jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima. Objek pajak restoran merupakan pelayanan yang disediakan oleh restoran dengan pembayaran dengan artian bahwa setiap orang yang mengkonsumsi makanan di dalam restoran akan dimasuki ke dalam noted pembayaran. Dengan demikian diketahui bahwa pelayanan yang dimaksud dalam pajak restoran meliputi pelayanan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli.

Menurut Marihot Pahala (2010) dalam Egi Nuansa (2019) menjelaskan bahwa pada sistem pajak hotel yang menjadi sumber subjek pajak merupakan orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan minuman dari restoran. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa yang menjadi subjek pajak adalah konsumen yang membeli makanan dan minuman dari restoran sedangkan yang menjadi Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun

yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya melakukan usaha di bidang rumah makan.

2.2.6 Pelayanan Pajak Online

Pelayanan pajak *online* merupakan sistem elektronik yang pelayanan pajak online atau *e-system (Electronic System)* dalam perpajakan pada bulan Mei 2004 melalui keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Saat itu e-filing hanya dapat dilakukan melalui application service provider saja. Seiring berkembangnya teknologi dan zaman, demi menjamin kenyamanan Wajib Pajak Direktorat Jendral Pajak melakukan transformasi digital pada tahun 2013 di mana pemerintah memperkenalkan metode pembayaran online melalui sistem *e-billing* sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak secara online melalui ATM namun pada saat itu masih ada keterbatasan jenis pajak yang dapat dibayarkan yaitu hanya Pajak Penghasilan (PPH).

Pajak Online Jakarta adalah sistem pembayaran pajak secara daring yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi DKI Jakarta. Melalui layanan ini, kini seluruh pembayaran pajak di Jakarta lebih efisien dan bisa dilakukan secara daring. Dengan membayar pajak secara daring, Anda turut berkontribusi mewujudkan pembangunan Jakarta yang lebih baik.

Pajak online dianggap salah satu sistem yang paling aman karena sistem pajak online didukung dengan adanya sistem *electronic filing identification number (e-FIN)*. Sistem perpajakan online dapat membebaskan Wajib Pajak dari kewajiban menyamtumkan tanda tangan dan sebagai gantinya sistem akan mengirimkan kode verifikasi yang harus dimasukkan oleh Wajib Pajak ketika

akan melakukan transaksi secara online. Penerapan sistem pajak online merupakan bentuk pelayanan pajak yang berkualitas sehingga mampu mendorong para Wajib Pajak dalam memenuhi urusan perpajakannya. Wajib Pajak merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap pendapatan asli daerah untuk melaksanakan pembangunan berskala nasional dengan tujuan utama untuk menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Namun dalam sistem online ini masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam urusan perpajakan. Terdapat beberapa alasan kenapa orang tidak mau membayarkan pajaknya yaitu:

1. Faktor ketidakpercayaan, seperti tidak percaya dengan Undang-Undang di perpajakan.
2. Masih banyak yang tidak percaya dengan petugas pajak.
3. Masih ada masyarakat yang ingin coba-coba tidak bayar pajak.
4. Praktik membayar pajak belum menjadi budaya.
5. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang dinilai rumit.

Namun walau sudah dibilang hampir sempurna, sistem pajak online memiliki masalah umum yang biasa muncul dalam penggunaannya yaitu seperti terjadinya kegagalan dalam hal registrasi, tidak dapatnya melakukan aktivasi, tidak dapat dirubahnya alamat email yang telah digunakan, dan sering kali terjadi permasalahan ketika melakukan login e-Billing. Sebagai pelaksanaan dari Misi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta yaitu mengembangkan sistem

teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan pajak daerah maka dari itu dikembangkanlah pemungutan pajak melalui *online system* dengan menggunakan alat e-POS (*electronic Payment Online System*). pada awal tahun 2012 Pemda DKI Jakarta bekerja sama dengan BRI membangun *online system* untuk pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir dan pada tahun 2015 diadakannya lagi inovasi pembayaran pajak melalui website online <https://pajakonline.jakarta.go.id/> dan sekarang dapat melayani seluruh jenis pajak daerah. Untuk mengefektifkan pemungutan pajak secara online, Dinas pelayanan Pajak dalam menyediakan alat e-POS demi kenyamanan Wajib Pajak. Sistem ini dibuat pemerintah dengan harapan memberikan kemudahan dan keefesianan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penghematan waktu dan pemberian kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menerapkan e-System dapat memberikan dorongan tersendiri bagi Wajib Pajak (Dewi & Supadmi, 2019). Menurut Tambun dan Witriyanto (2016) dalam jurnal yang berjudul “Kemudahan penerapan *e-system* perpajakan dalam membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya” menjelaskan bahwa Pelayanan Pajak Online merupakan efisiensi dan kemudahan penerapan e-System perpajakan dalam membantu Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dapat dinilai dengan empat indikator, yaitu:

- 1) Keahlian Wajib Pajak dalam menggunakan *e-System*
- 2) Kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-System

- 3) Kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-System*
- 4) Konten

2.3 Kerangka Pemikiran

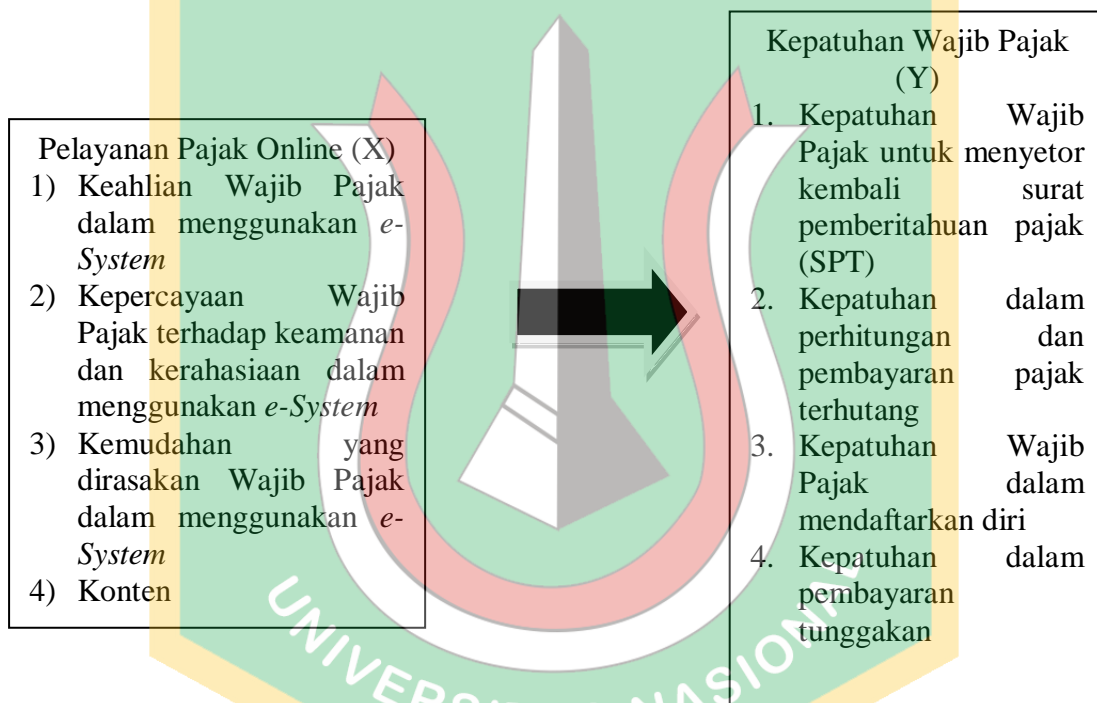
Pelayanan pajak *online* merupakan sistem elektronik yang pelayanan pajak *online* atau *e-system (Electronic System)* dalam perpajakan pada bulan Mei 2004 melalui keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Pajak *online* dianggap salah satu sistem yang paling aman karena sistem pajak *online* didukung dengan adanya sistem *electronic filing identification number (e-FIN)*. Sistem perpajakan *online* dapat membebaskan Wajib Pajak dari kewajiban menyamtumkan tanda tangan dan sebagai gantinya sistem akan mengirimkan kode verifikasi yang harus dimasukkan oleh Wajib Pajak ketika akan melakukan transaksi secara *online*. Penerapan sistem pajak *online* merupakan bentuk pelayanan pajak yang berkualitas sehingga mampu mendorong para Wajib Pajak dalam memenuhi urusan perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam Wicaksana (2022) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi segala jenis kepatuhan mengenai perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Secara umum kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri merupakan suatu tindakan patuh terhadap kewajiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa tahunan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu bentuk penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kesadaran Wajib Pajak merupakan bentuk pemahaman dari Wajib Pajak atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembangunan negara.

Bila terdapat pengaruh besar dalam sistem pelayanan pajak online dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar segala urusan perpajakannya, maka diperlukan alur penelitian yang jelas. Berikut ini merupakan kerangka berpikir yang peneliti susun:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kajian pustaka, kajian peneliti yang relevan dan kerangka berpikir maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh antara sistem pelayanan pajak *online* restoran terhadap kepatuhan Wajib Pajak

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem pelayanan pajak *online* restoran terhadap kepatuhan Wajib Pajak

