

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Pajak

Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) ialah Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) ialah surat yang dimanfaatkan oleh WP untuk penyerahan penghitungan serta membayarkan pungutan, objek pajak serta bukan objek pajak, dan sarana serta tunggakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang bea masuk (Saripah & Adriyanti, 2016). Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) teruntuk menjadi dua:

- a) Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Masa ialah surat penyerahan yang dimanfaatkan untuk penyampaian atas pajak bulanan perusahaan atau pun OP (Orang Pribadi). Teruntuk beberapa jenis penyampaian SPT Masa yaitu PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPN serta PPnBM.
- b) Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan ialah Surat penyerahan dimanfaatkan oleh perusahaan atau OP (Orang Pribadi) untuk menyerahkan setelah pajak tahunannya dihitung serta dibayarkan. pada riset ini objek yang menjadi fokus untuk meneliti ialah penyerahan SPT Tahunan yang dibuat oleh WPOP (Orang Pribadi).

Tiap subjek pajak yang Perolehannya lebih tinggi dari PTKP sudah wajib membayarkan PPh terutangya serta menyerahkan SPT Tahunannya. Kewajiban

kewajiban ini ialah untukan dari masyarakat – masyarakat yang memiliki rasa peduli pada bangsa serta negara.

2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan

Menurut (Direktur Jenderal Pajak, 2014), fungsi SPT ialah:

1. WP PPh

Fungsi SPT untuk WP PPh ialah sebagai alat untuk penyerahan serta memperhatikan penghitungan jumlah pajak terutang serta untuk menyerahkan tentang :

- a) Membayarkan atau kesepakatan pungutan yang telah dilakukan sendiri serta dengan pemotongan atau pemungutan oleh pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak;
- b) Perolehan yang menjadi objek pajak serta bukan objek pajak;
 - Kewajiban dan harta; serta
 - Pembayaran dari pemotong/pemungut atas pemotongan/pemungutan pajak OP (Orang Pribadi) atau pungutan WP badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku pada perpajakan.

2. PKP (Pengusaha Kena Pajak)

Fungsi SPT untuk PKP (Pengusaha Kena Pajak) ialah sebagai sarana untuk menghitung secara faktual besarnya Pajak Pertambahan Nilai serta Pajak Penjualan Barang Mewah yang terutang untuk menyerahkan :

- a) Pengkreditan Pajak Masukan pada Pajak Keluaran.

- b) Membayarkan serta melunaskan pajak yang sudah dilakukan oleh pihak PKP atau dengan pihak lain dalam suatu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c) Pemotong/ Pemungut Pajak

Untuk pemotong atau pemungut pajak, fungsi SPT ialah sarana untuk menyerahkan pungutan yang ditanggung oleh WP yang sudah dipotong/dipungut pihak lain atau yang masih harus disetor sendiri pajaknya oleh WP. Hal yang dicantumkan pada SPT yaitu :

- Besarnya pajak terutang.
- Besarnya penyetoran pajak yang disetor sendiri atau pihak lain (pemotong/pemungut).

2.1.3 Pengertian *E-Filing*

Mengingat Pedoman Ketua Umum Pengkajian Nomor PER-06/PJ/2014 tentang Tata Cara Pelaporan SPT Tahunan untuk WPOP (Orang Pribadi) yang memanfaatkan form 1770S atau 1770SS dengan *E-Filing* serta ialah Pekerja Tetap dari memberikan kerja Tertentu yang: *E-Filing* ialah strategi pelaporan SPT Tahunannya secara elektronik yang diselesaikan dengan daring serta progresif dengan situs Ditjen Pajak (www.pajak.go.id) atau Fasilitator Jasa Aplikasi (ASP). Dengan tujuan agar WPOP (Orang Pribadi) saat ini tidak butuh/perlu mencetak keseluruhan laporan formulir serta menunggu bukti penyerahan secara fisik/manual. Sementara itu, mencermati Pedoman Ditjen Pajak Nomor Per-36/PJ/2013 tentang petunjuk SPT Elektronik (*E-Filing*) Dengan Fasilitator Fasilitator Jasa Aplikasi (ASP) dinyatakan bahwa:

E-Filing ialah pelaporan SPT Tahunan sebagai elektronik di media PC/Komputer, dimana pelaporan dilakukan secara elektronik sebagai informasi digital yang dipindahkan atau diserahkan pada DJP (Direktorat Jenderal Pajak) melewati perusahaan Fasilitator Jasa Aplikasi (ASP) yang telah didelegasikan oleh Direktur Jenderal Pajak dengan interaksi yang terkoordinasi serta berkelanjutan.

2.1.4 Tata Cara Penyampaian serta atau Perpanjangan SPT Tahunan secara

E-Filing

Sebelum menyerahkan atau perpanjangan SPT Tahunan memanfaatkan *E-Filing* sesuai dengan Pedoman Ditjen Pajak Nomor Per-01/PJ/2014. WP mengajukan aplikasi untuk memiliki Nomor Efin lebih dahulu dengan uang muka yang menyertai:

- a) WP mengajukan permohonan untuk memperoleh nomor Efin ke KPP tempat WP tersebut terekam atau dengan daring disitus Ditjen Pajak.
- b) Jikalau mendaftarkannya dilakukan dengan KPP tempat WP terekam, diminta kepada WP untuk melengkapi formulir nama dengan membawa NPWP WP, menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli, Surat Kuasa serta salinan atau fotokopi KTP WP apabila dikuasakan dan Efin akan dikirimkan langsung apabila disetujui ke WP atau kuasanya atau pun email apabila dengan daring selama 1 hari kerja.
- c) Apabila melakukan registrasi secara daring melewati situs DJP (Direktorat Jenderal Pajak), meminta WP untuk melengkapi surat form secara daring yang nantinya akan dikirimkan kealamat rumah WP sesuai dengan yang diisi alamatnya pada Dokumen Master pusat data WP dikirim via pos,

- d) organisasi pengirim ekspedisi, atau administrasi kurir yang pengirimannya dalam 3 hari kerja diproses.
- e) Apabila WP telah menerima Efin, WP wajib mendaftarkan dengan *E-Filing* sebagai WP yang sudah bisa mengakses *E-Filing* di DJP Online diterbitkannya efin paling telat 30 (tiga puluh) dengan cara :
 - a. Menu *E-Filing* dibuka di situs DJP Online yaitu pada www.pajak.go.id atau djponline.pajak.go.id
 - b. WP memasukan nomor NPWP serta nomor e-fin
 - c. Diisikan informasi email, nomor ponsel, serta kata sandinya,
 - d. Konfirmasikan verifikasi jawabannya dengan email atau nomor ponsel
 - e. Apabila WP dalam jangka waktu 30 hari belum melakukan pendaftaran sebagai WP maka harus melakukan pengulangan pengajuan Efin lagi dengan daring, WP disitus DJP (Direktorat Jenderal Pajak) atau ke KPP terekam langsung.
- e. Pelaporan SPT Tahunan melewati situs DJP memanfaatkan e-filing:
 - a. Masuk di website e-filing dengan memasukan NPWP sebagai username serta kata sandinya,
 - b. Lengkapi pengisian E-SPT sangat Jelas, tepat, serta lengkap,
 - c. Permintaan kode untuk verifikasi pelaporan SPT Tahunan biasanya dengan Email atau nomor ponsel yang terekam,
 - d. Penandatanganan e-SPT dengan kode verifikasi email yang diisi.

- e. E-SPT dikirim dengan *e-filing* disitus Ditjen Pajak , dengan kode verifikasi yang telah diisi,
- f. Bisakan tanda terima elektronik yang disebut Bukti Penerimaan.

2.1.5 Batas Waktu Penyampaian SPT

Tenggang waktu pelaporan SPT Tahun pada pasal 3 ayat 3 UU KUP dicantumkan seperti :

- a) Paling telat 20 hari sesudah terakhir Masa Pajak untuk SPT Masa;
- b) Paling telat 3 bulan sesudah akhir Tahun Pajak untuk SPT Tahunan PPh WP OP (Orang Pribadi);
- c) Paling telat 4 bulan sesudah akhir Tahun Pajak untuk SPT Tahunan PPh WP Badan.

2.1.6 Penggunaan *E-Filing*

Pemanfaatan *e-filing* ialah siklus yang mana WP memanfaatkan kerangka *e-filing* untuk menyampaikan SPT Tahunan mereka dengan daring. *E-Filing* dibuat bertekad untuk memberikan manfaat serta mempermudah kepada Petugas Ditjen serta WP pada saat pelaporan SPT Tahunannya. Dengan hadirnya *e-filing*, WP memperoleh keuntungan berupa kelayakan khusus pada saat menyampaikan SPT tahunan mereka tanpa memperlumahkan waktu operasional kantor pajak disebabkan WP bisa memanfaatkan *e-filing* tidak perlunya pergi kekantor pajak. Selanjutnya, sikap WP dalam merangkul atau menoleransi *e-filing* sangat mempengaruhi pencapaian *e-filing*.

Dengan asumsi WP belum bisa mengenal *e-filing*, *e-filing* belum bisa memberikan keuntungan maksimal untuk Ditjen Pajak. Penggunaannya bisa

diukur dengan frekuensi pemakaian. Kekuatan atau pengulangan dalam pemanfaatan *e-filing* ialah proporsi bagaimana WP sering menyerahkan SPT Tahun dengan memanfaatkan *e-filing*. Kekuatan WP dalam memanfaatkan *e-filing* bergantung dikenyamanan yang para WP rasai sesudah memanfaatkan fasilitas tersebut. Menurut pengujian di atas, petunjuk yang bisa dimanfaatkan untuk mengukur pemakaian kerangka kerja ialah pengulangan penggunaan fasilitas *e-filing*.

2.1.7 Pengertian Persepsi

Pengertian Persepsi sebagaimana ditunjukkan oleh Departemen Pendidikan Nasional kepada Masyarakat yang dikutip oleh Wulandari (2012) dalam (Nurhasanah et al., 2015) bahwa Persepsi ialah reaksi atau penelusuran gambaran secara langsung dari retensi individu dalam mengetahui sesuatu dengan pancaindera. Dalam pandangan ini dijelaskan kalau persepsi ialah anggapan gambaran atau reaksi yang mempunyai individu setelah itu individu tetap mengetahui beberapa hal (objek) pancaindera.

Persepsi yaitu interaksi tindakan seseorang dalam memberikan anggapan, keputusan serta sentimen terhadap suatu obyek tergantung dari data yang didapatkan.

Menurut Robbins (1997) serta Rakhmat (2007) dalam (Widya Ais Sahla; Emy Iryanie, 2018) Persepsi ialah proses dimana individualitas mengatur serta menafsirkan cetakan indra mereka untuk memberi makna pada lingkungan mereka. Persepsi ialah proses yang mendahului melihat, menafsirkan serta menafsirkan. Persepsi diberitahu oleh perhatian, faktor tertentu (fungsional) serta

faktor situasional. Fungsional faktor yang disimpulkan dari persyaratan, setelah pengalaman serta efek lain yang bersifat khusus sehingga karakteristik orang yang memberikan respon yang akan menentukan persepsi.

2.1.8 Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan yaitu proporsi sejauh mana pemanfaatan salah satu teknologi yang diterima untuk membawa keuntungan untuk individu yang memanfaatkannya. Berkenaan dengan *e-filing* di riset ini, persepsi kebermanfaatan ini bisa mengartikan berupa berapa banyak atau besar keuntungan dalam memanfaatkan *e-filing* pada WP dalam langkah penyampaian SPT Tahunan (Wangsa & Baru Harahap, 2020).

Dalam riset (Nopiana & Natalia, 2018) Kebermanfaatan dalam memanfaatkan teknologi itu sendiri bisa dilihat dari kepercayaan oleh pemakai teknologi dalam pengambilan pengakuan teknologi dengan keyakinan bahwa pemakai teknologi ini bisa membuat komitmen positif untuk pemakai.

Persepsi kebermanfaatan bisa memberikan manfaat apabila bisa dipercaya oleh masing – masing pemakai yang menjadi pengukuran untuk bisa dimanfaatkannya sistem *e-filing* tersebut serta diterima atau tidaknya sebagai penentuannya. WP akan menyerahkan SPT memanfaatkan *e-filing* apabila masing – masing pemakai merasakan adanya manfaat fasilitas tersebut (Chairani & Farina, 2021) .

2.1.9 Persepsi Kemudahan Pengguna

Persepsi kemudahan penggunaan ialah tindakan dimana orang menerima bahwa kerangka kerja inovasi itu mudah serta dimanfaatkan (Wibisono, et al.,

2014). WP mereka yang pernah menerapkan atau memanfaatkan *e-filing* di Indonesia memberitahukan jikalau pandangan terhadap persepsi kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi pada pemanfaatan *e-filing*. Dalam hal klien percaya bahwa fasilitas *e-filing* tidak sulit untuk dimanfaatkan maka pemakaian fasilitas ini akan tercapai.

Persepsi kemudahan penggunaan ialah kepercayaan atau pertimbangan seseorang terhadap fasilitas teknologi informasi *e-filing* yang dimanfaatkan tidak mempersulit bahkan memudahkan untuk dipahami. Saat seseorang memanfaatkannya maka dia mempercayai serta menilai jikalau suatu informasi fasilitas tersebut dimanfaatkannya sangat mudah. Kebalikannya, jika seseorang tidak akan memanfaatkannya maka bahwa dia mempercayai serta menilai jikalau salah satu fasilitas informasi tidak mudah untuk dimanfaatkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

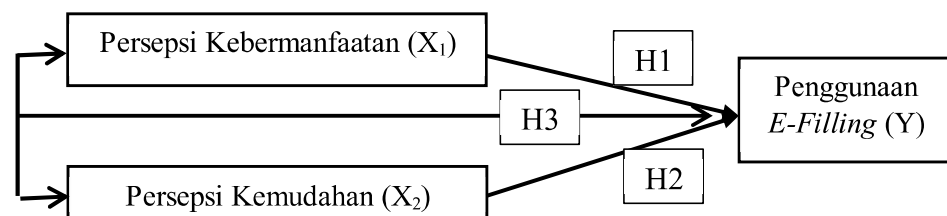
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul/Riset/ ISSN	Variabel Riset	Hasil
1	Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan <i>e-filing</i> Administrasi Perpajakan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan WP / (Amilin & Nurjanah, 2017) / Volume XVIII	1. Independen : a. Persepsi Kemudahan b. Persepsi Kemanfaatan c. Keamanan serta Kerahasiaan 2. Dependen : Kepuasan WP	Kemudahan penggunaan, kemanfaatan, serta kerahasiaan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan WP.
2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Pada WPOP (Orang Pribadi) / (Dewi & Noviyari, 2018) / ISSN: 2302-8556	1. Independen : a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Keamanan serta Kerahasiaan d. Kesiapan Teknologi Informasi Pengalaman 2. Dependen : Intensitas Penggunaan <i>e-filing</i>	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan serta kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi WP berpengaruh, serta pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan <i>e-filing</i> .
3	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko serta Kepuasan WP Terhadap Penggunaan <i>e-filing</i> untuk WPOP (Orang Pribadi) di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015 / (Saripah & Putri, 2016) / Vol 6 No. 2	1. Independen : a. Persepsi Kepercayaan b. Persepsi Kebermanfaatan c. Risiko d. Kepuasan WP 2. Dependen : Penggunaan <i>e-filing</i>	Kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, serta kepuasan WP berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> . Persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> . Secara simultan menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko serta kepuasan WP secara bersama-sama berpengaruh signifikan

			terhadap penggunaan <i>e-filing</i>
4	Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing WPOP (Orang Pribadi) / (Utami & Osesoga, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Independen : <ol style="list-style-type: none"> a. Persepsi Kebermanfaatan b. Persepsi Penggunaan c. Kepuasan d. Keamanan serta Kerahasiaan e. Kesiapan Teknologi Informasi WP 2. Dependen : Penggunaan <i>e-filing</i> 	Persepsi kebermanfaatan, persepsi penggunaan, kepuasan, keamanan serta kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi WP berpengaruh positif signifikan penggunaan <i>E-Filing</i> WP OP (Orang Pribadi) dalam penggunaan <i>e-filing</i> .
5	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan serta Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi WP terhadap Penggunaan e-Filing Untuk WPOP (Orang Pribadi) Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci / (Devina & Waluyo, 2016b) / ISSN 2085-4595	<ol style="list-style-type: none"> 1. Independen : <ol style="list-style-type: none"> a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Keamanan serta Kerahasiaa d. Kesiapan Teknologi Infomasi WP 2. Dependen : Penggunaan <i>e-filing</i> 	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan serta kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i>

(Lanjutan Tabel 2.1 Riset Terdahulu)

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kebermanfaatan ialah tingkat dimana seorang menerima bahwa pemanfaatan suatu fasilitas akan benar-benar ingin meningkatkan eksekusi, meningkatkan tingkat aktivitas serta kelangsungan hidup. Berkenaan dengan pemanfaatan *e-filing*, bisa diartikan bahwa pemanfaatan *e-filing* bisa mengembangkan potensi cara kerjanya untuk WP yang memanfaatkannya. Orang – orang akan memanfaatkan *e-filing* jika dia menerima serta mempercayai jika *e-filing* bisa beri manfaat dalam melakukan kewajiban serta pekerjaannya. Dengan demikian, mampu mempengaruhi WP untuk memanfaatkan *e-filing* dengan nilai persepsi kebermanfaatan *e-filing* tersebut.

2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Pengguna *E-Filing*

Persepsi Kemudahan bermaksud ialah tanpa kesusahan atau terbebas dari ketidaknyamanan atau tidak mengharapkan untuk melakukan upaya yang tidak layak. Oleh sebab itu, kesan kemudahan ini mengacu pada kepercayaan jikalau fasilitas tidak menyulitkan atau tidak mengharapkan tenaga kerja keras ketika dimanfaatkan. Persepsi kemudahan bermaksud bahwa warga tidak perlu menghabiskan banyak energi untuk melihat bagaimana menyerahkan SPT pada *e-filing* sebab bantuan sistemnya sangat mudah serta dimanfaatkan. Dengan asumsi seseorang merasa jikalau sistem fasilitas ini yang ada tidak sulit untuk dimanfaatkan, dia akan memanfaatkannya, sehingga kenyamanan *e-filing* bisa terpengaruhi oleh perilaku WP dalam memanfaatkan *e-filing*. Salah satu fasilitas yang dimanfaatkan memperlihatkan bahwa kinerja sistemnya tersebut lebih diketahui, lebih sederhana untuk lebih mudah dikerjakan oleh pemakainya.

2.3.3 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan serta Kemudahan Terhadap

Penggunaan Fasilitas *E-Filing*

Persepsi kebermanfaatan yaitu pemanfaatan *e-filing* akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan *e-filing*. Keuntungan yang dirasakan WP dari pemanfaatan *e-filing* semakin banyak, maka peningkatan pemanfaatan *e-filing* semakin tinggi. Persepsi Kemudahan yang terlihat juga mempengaruhi peningkatan pemanfaatan *e-filing*. Semakin gampang *e-filing* bekerja, semakin teratur pelayanan *e-filing* dimanfaatkan oleh banyak WP.

2.4 Hipotesis

Hipotesis bisa dirumuskan Berdasarkan kajian teoritis yang dimiliki, seperti dibawah ini :

H1 : Ada pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap pengguna fasilitas *e-filing* untuk WP di Kota Batam.

H2 : Ada pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* untuk WP di Kota Batam.

H3 : Ada pengaruh persepsi kebermanfaatan pengguna serta persepsi kemudahan pengguna secara bersamaan terhadap pengguna fasilitas *e-filing* untuk WP di Kota Batam.