

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan**

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Saripah & Putri, 2016). Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua:

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa adalah surat pemberitahuan yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Ada beberapa jenis pelaporan 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 dan PPnBM.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh WP untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak tahunan. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Orang Pribadi.

Setiap subjek pajak yang mempunyai penghasilan melebihi PTKP, wajib membayar pajak penghasilan (PPh) serta menyampaikan SPT Tahunannya. Kewajiban perpajakan ini adalah bagian dari kepedulian masyarakat terhadap bangsa dan negara.

### 2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2014), fungsi SPT yaitu:

#### 1. Wajib Pajak PPh

Fungsi SPT bagi WP Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

#### 2. Pengusaha Kena Pajak

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- b. Pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 3. Pemotong/ Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi SPT adalah sebagai alat untuk melaporkan pajak-pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak baik yang sudah dipotong/dipungut pihak lain maupun yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak. Adapun hal-hal yang tercantum dalam SPT antara lain:

- a. Jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
- b. Jumlah pembayaran/pelunasan yang dibayar sendiri maupun melalui pihak lain (pemotong/pemungut).

#### **2.1.3 E-Filing**

*E-filing* adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pembitahuan Tahunan (SPT). *E-filing* juga dapat dikatakan sebagai suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (*ASP*).

Layanan melalui situs pajak, saat ini hanya dapat dipergunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770 S atau Formulir SPT Tahunan 1770 SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Sedangkan Wajib Pajak yang lain dapat memanfaatkan layanan *e-filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi.

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

#### **2.1.4 Penggunaan *E-Filing***

Dalam penelitian (Devina & Waluyo, 2016), wajib pajak harus mengunjungi ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos. Serta wajib pajak membutuhkan waktu yang banyak untuk melaksanakan pelaporan pajak tersebut karena dikirim secara manual. Oleh karena itu tujuan utama *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada public dengan memfasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu Wajib Pajak dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk menyampaikan pelaporan pajak tersebut.

Hal ini dapat dilihat bahwa dalam menggunakan *e-filing* sangatlah membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Dengan menggunakan *e-filing* Wajib Pajak hanya butuh mencantumkan file csv dan bukti bayar dalam bentuk format pdf pada saat melaksanakan pelaporan, wajib pajak tidak perlu antri dan repot dengan membawa form-form dan lampiran lainnya seperti di Kantor

Pelayan Pajak. Ada juga keuntungan lainnya bagi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* yaitu lebih efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak.

### **2.1.5 Persepsi Kemanfaatan**

Persepsi adalah pandangan dari masyarakat dalam menginterpretasikan kejadian-kejadian dan tujuan-tujuan dari masyarakat itu sendiri. Persepsi kemanfaatan merupakan suatu ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai bagaimana wajib pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Penggunaan *e-Filing* dikatakan bermanfaat apabila saat menggunakan *e-Filing* dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Utami & Osesoga, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Dharma & Noviari, 2016) mendefinisikan bahwa persepsi kegunaan sebagai suatu interpretasi apakah pemakaian sistem memberikan manfaat bagi pengguna. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-filing* memberikan sangat mempunyai manfaat dalam pelaporan pajak maka Wajib Pajak akan tertarik dalam menggunakan *e-filing* tersebut. Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa *e-filing* tidak memiliki manfaat maka Wajib Pajak cenderung tidak akan menggunakannya lagi.

Menurut (Wulandari, Pratomo, & Irwanto, 2016), Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kemanfaatan adalah sebagai berikut :

1. Mempercepat pelaporan pajak
2. Bermanfaat
3. Manfaat sistem
4. Menambah produktifitas
5. Meningkatkan efektivitas

#### **2.1.6 Persepsi Kepuasan**

Kepuasan pengguna merupakan suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami & Osesoga, 2017). Kepuasan pengguna merupakan adalah salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*.

Menurut (Wulandari et al., 2016), Kepuasan pengguna merupakan adalah salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*. indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi sistem

2. Keefektifan sistem
3. Kepuasan
4. Kebanggaan menggunakan sistem

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Menurut penelitian (Amilin & Nurjanah, 2017) dengan judul “Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan *E-Filing* Administrasi Perpajakan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Menurut penelitian (Dewi & Noviari, 2018) dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Saripah & Putri, 2016) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan wajib

pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Secara simultan menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*

Menurut penelitian (Syaninditha & Setiawan, 2017) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*”. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Devina & Waluyo, 2016) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ini disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Utami & Osesoga, 2017) dengan judul “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis

ini dinyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Dharma & Noviani, 2016) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Menurut penelitian (Nopiana & Natalia, 2018) dengan judul “Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau”. Dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT.

Menurut penelitian (Suharyono, 2018) dengan judul “Pengaruh Penerapan Aplikasi E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT di Bengkalis Politeknik Negeri Indonesia”. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Hasil dari penelitian

ini adalah aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan dengan mudah, cepat, efektif dan efisien serta menjaga kerahasiaan data perpajakan.

Menurut penelitian (Yefni, Murniati, Zifi, & Yuliantoro, 2018) dengan judul “Apa Motivasi Wajib Pajak dalam Menggunakan Sistem Informasi *E-Filing*?. Metode yang digunakan adalah analisis structural equation modeling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pembayar pajak berniat menggunakan *e-filing* jika sistem yang dirancang memberikan sejumlah kenyamanan bagi mereka. Oleh karena itu, DJP harus rutin mempromosikan *e-filing* kepada wajib pajak.

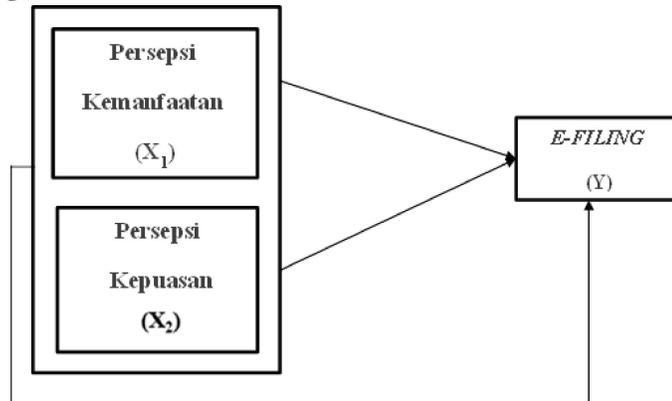
**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Judul/Peneliti/ ISSN	Variabel Penelitian	Hasil
1	Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Administrasi Perpajakan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak / (Amilin & Nurjanah, 2017) / Volume XVIII	1. Independen : a. Persepsi Kemudahan b. Persepsi Kemudahan c. Keamanan dan Kerahasiaan 2. Dependen : Kepuasan Wajib Pajak	Kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi / (Dewi & Noviari, 2018) / ISSN: 2302-8556	1. Independen : a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Keamanan dan Kerahasiaan d. Kesiapan Teknologi Informasi Pengalaman 2. Dependen : Intensitas Penggunaan <i>E-filing</i>	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan <i>e-filing</i> .

3	<p>Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>e-filing</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015 /(Saripah &amp; Putri, 2016) / Vol 6 No. 2</p>	<p>1. Independen :  a. Persepsi Kepercayaan  b. Persepsi Kebermanfaatan  c. Risiko  d. Kepuasan Wajib Pajak  2. Dependen :  Penggunaan <i>e-filing</i></p>	<p>Kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan wajib pajak 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 dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i></p>
4	<p>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filing</i>/ (Syaninditha &amp; Setiawan, 2017) / 2302-8556</p>	<p>1. Independen :  a. Persepsi kegunaan  b. Persepsi kemudahan  c. Faktor Sosial  d. Kondisi yang memfasilitasi  2. Dependen :  Minat Penggunaan <i>E-filing</i></p>	<p>Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p>
5	<p>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci / (Devina &amp; Waluyo, 2016) / ISSN 2085-4595</p>	<p>1. Independen :  a. Persepsi kegunaan  b. Persepsi kemudahan  c. Keamanan dan Kerahasiaan  d. Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak  2. Dependen :  Penggunaan <i>E-filing</i></p>	<p>Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i></p>

(Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu)

## 2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kemanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Pada konteks penggunaan *e-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *e-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* tersebut.

### 2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut

memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

### **2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing***

Persepsi kebermanfaatan dari penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dari penggunaan *e-filing*, maka tingkat penggunaan *e-filing* akan semakin meningkat. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
- H2: Terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
- H3: Terdapat pengaruh persepsi kemanfaatan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.