

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan

Sesuai peraturan perundang-undangan tentang pajak yang berlaku, wajib pajak perlu menghitung dan membayar pajak, harta, dan kewajibannya dengan menggunakan surat pemberitahuan (SPT) (Anisa & Suprajitno, 2020:597). Surat pemberitahuan tahunan (SPT) terbagi menjadi 2 yaitu:

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa merupakan surat pelaporan pajak bulann. Beberapa bentuk SPT Masa diantaranya, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPN dan PPnBM.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan surat pemberitahuan untuk penyampaian penghitungan dan pembayaran tahunan. Surat pemberitahuan ini dimanfaatkan oleh perusahaan atau Orang Pribadi (OP). Objek pada penelitian ini akan terfokus pada pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wajib bagi subjek pajak yang memiliki penghasilan lebih dari PTKP untuk membayar Pajak Penghasilan (PPh) dan menyampaikan SPT Tahunan.

2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan

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

Wajib Pajak PPh

Tujuan SPT Wajib Pajak Penghasilan (PPh) adalah untuk menyediakan sarana pelaporan dan tanggung jawab untuk memastikan jumlah pajak terutang dan pelaporan atas:

- a. Pembayaran yang dilakukan selama 1 (satu) tahun pajak, baik yang dilakukan secara langsung oleh mereka maupun melalui pemungutan pihak ketiga.
- b. Pembayaran melalui objek pajak maupun yang tidak objek pajak, kewajiban, harta dan pembayaran dari pemungut maupun pemungutan pajak orang pribadi serta badan lain 1 (satu) Masa Pajak, serasi dengan ketentuan aturan Undang-Undang.

1. Pengusaha Kena Pajak

SPT Pengusaha Kena Pajak berfungsi sebagai alat pertanggungjawaban dalam menetapkan besarnya Pajak Pertambahan Nilai Serat dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan untuk menyampaikan informasi mengenai:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- b. Dalam satu masa pajak, pembayaran pajak yang dilakukan oleh PKP secara langsung atau melalui pihak ketiga sesuai dengan aturan Undang-Undang Perpajakan.

2. Pemotongan atau Pemungutan Pajak

SPT adalah alat untuk melaporkan pemotongan atau pemungutan pajak yang dipertanggungjawabkan oleh Wajib Pajak dan yang telah dibuat atau

dipungut oleh pihak lain, serta pajak-pajak yang harus diserahkan oleh Wajib Pajak. Berikut ini yang tercantum dalam SPT:

- a. Pajak terutang.
- b. Penyetoran pajak yang disetor sendiri atau pihak lain

2.1.3 E-filing

E-filing merupakan salah satu komponen sistem perpajakan kontemporer yang memungkinkan pelaporan surat pemberitahuan wajib pajak melalui media elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak secara cepat dan *online*. Adapun pengertian *E-filing* menurut (Wangsa & Harahap, 2020:913) adalah suatu cara menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik dengan menggunakan *website* DJP atau halaman penyedia layanan SPT elektronik. Menurut (Efriyenti, 2018:14) Wajib Pajak yang percaya bahwa sistem *E-filing* dapat membantu mereka dalam melaporkan SPT cenderung ingin menggunakannya, yang meningkatkan minat mereka untuk menggunakannya dan integritas pengguna.

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), *E-filing* merupakan hasil perkembangan teknologi informasi yang mutakhir dan ditawarkan kepada wajib pajak untuk mempermudah dalam pelaksanaan hak serta kewajiban perpajakannya. Karena formulir elektronik tersedia di layanan pajak *online* yang disiapkan untuk membantu pelanggan layanan, *E-filing* memudahkan dan efisien untuk melengkapi dan mengirimkan SPT Tahunan. Tentu saja, karena semua dokumen diserahkan secara elektronik, tidak diperlukan dokumen berwujud dalam bentuk kertas saat menggunakan pengarsipan elektronik.

2.1.4 Penggunaan *E-filing*

Memanfaatkan sistem adalah cara yang berguna untuk melihat seberapa baik sistem informasi organisasi bekerja (Anisa & Suprajitno, 2020:597). *E-filing* diadakan untuk mempermudah Wajib Pajak dan Dirjen dalam penyampaian SPT Tahunan. Dengan memanfaatkan *E-filing* alih-alih secara fisik pergi ke kantor pajak dan mengantri, wajib pajak dapat memanfaatkan hak khusus saat melaporkan SPT tahunan mereka tanpa menemui masalah dengan jam operasional kantor pajak. Selain itu, seberapa baik wajib pajak menerima pengajuan elektronik memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilannya.

E-filing tidak akan bermanfaat sesuai harapan oleh Direktorat Jenderal Pajak jika Wajib Pajak belum mengenalnya. Frekuensi penggunaan adalah indikator yang baik dari penggunaannya. Frekuensi orang secara elektronik mengajukan pengembalian pajak tahunan mereka menunjukkan kekuatan atau pengulangan penggunaan *E-filing*. Kemudahan yang dialami pengguna setelah menggunakan layanan menentukan seberapa efektif wajib pajak dalam menggunakan pemberkasan elektronik (Wangsa & Harahap, 2020:914). Berdasarkan pengujian di atas, seringkali penggunaan fasilitas *E-filing* merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur penggunaan framework.

2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan

(Wangsa & Harahap, 2020:914) Persepsi adalah kegiatan terpadu dalam diri individu yang melibatkan pengintegrasian dorongan yang diterima dari orang lain menjadi sesuatu yang bermanfaat. Persepsi kebermanfaatan yang dirasakan berkaitan dengan memilih pilihan. Seseorang akan dengan mudah menerima suatu

keputusan jika dipercaya. Di sisi lain, jika seseorang kurang percaya, mereka akan ragu untuk mengambil tindakan tersebut (Junawan & Sari Damanik, 2018:70). Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *E-filing* mengacu pada bagaimana wajib pajak mengevaluasi nilai atau keuntungan menyelesaikan SPT Tahunan melalui sistem *E-filing*. Penilaian subyektif pengguna tentang kemungkinan menggunakan sistem dikenal sebagai kegunaan yang dirasakan.

Menurut (Wangsa & Harahap, 2020:914) *E-filing* dapat menjadi suatu hal yang bermanfaat apabila:

1. Penggunaan *E-filing* dapat menghemat waktu
2. Penggunaan *E-filing* dapat menghemat biaya
3. Dan dapat melakukan pelaporan pajak tepat waktu serta akurat

Beberapa indikator persepsi kebermanfaatan menurut (Chrisandita & Sukartha, 2021:3219):

1. *E-filing* dapat mempercepat pelaporan pajak
2. Menambah produktifitas dalam pelaporan pajak
3. Meningkatkan efektivitas dalam pelaporan pajak
4. Bermanfaat dalam pelaporan pajak

2.1.6 Persepsi Kepuasan

(Junawan & Sari Damanik, 2018:71). Pengaruh sistem dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dievaluasi berdasarkan kepuasan penggunaan yang dirasakan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sifat manusia dan dapat dikaitkan dengan sikap terhadap penggunaan sistem informasi dan

kegunaan yang dirasakan. Intensi untuk memanfaatkan sistem informasi dan pemanfaatan aktual akan dipengaruhi oleh kepuasan *user*. Kepuasan ini dipengaruhi oleh efektivitas kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkannya, keduanya dianggap berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap sistem akan meningkat jika kualitas sistem informasi baik (Junawan & Sari Damanik, 2018:72).

Salah satu tolak ukur apakah sistem *E-filing* dapat memberikan efek yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dalam pengajuan pajak adalah kepuasan yang dirasakan. Beberapa indikator dapat digunakan untuk mengkuantifikasi tingkat kepuasan (Wangsa & Harahap, 2020:914), diantaranya:

1. Membantu pelapor pajak
2. Menghemat energi dan biaya
3. Merasa puas atas informasi yang ada
4. Memanfaatkan *E-filing* adalah pengalaman yang menyenangkan

2.2 Penelitian Terdahulu

Studi yang dilakukan oleh (Tahar & Jilan Sabiqoh, 2020:2983). Dengan judul “Persepsi Kebermanfaatan, *Apperance* Dan *Individualism* Terhadap Penggunaan *E-filing* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening” terdapat temuan penelitian bahwa persepsi kebermanfaatan yang dirasakan mempengaruhi penggunaan *E-filing* sedangkan *individualism* dan *appearance* tidak memiliki pengaruh. Sementara kepuasan memediasi hubungan antara *appearance* dan

penggunaan *E-filing*, itu tidak memediasi hubungan antara penggunaan *E-filing* dan persepsi kebermanfaatan dan *individualism*.

(Saefudin & Jayanto, 2019:158) dalam penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menurut temuan penelitian, kegunaan yang dirasakan, kenyamanan yang dirasakan, dan kesiapan teknologi informasi semuanya berdampak pada seberapa mudahnya menggunakan pengarsipan elektronik, sementara keamanan dan rahasia, kompleksitas, dan aspek sosial tidak memiliki pengaruh terhadap kemudahan *E-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Oktaviani, 2022:777), “Mampukah Pemahaman Internet Memoderasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*”. Menurut temuan, kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak memiliki dampak yang terlihat pada minat pengguna dalam menggunakan *e-filing*; sebaliknya, keamanan dan kerahasiaan, serta pengetahuan pengguna tentang internet, memiliki dampak yang signifikan. Namun, pengetahuan tentang internet tidak memoderasi persepsi kemudahan penggunaan *E-filing*. Memahami cara kerja internet memungkinkan seseorang untuk membatasi bagaimana informasi pribadi dan lokasi dibagikan saat menggunakan *E-filing*.

(Mangoting, 2020:32). Dengan Judul “*Perceived Risk, Perceived Functional Benefit Dan Kepuasan Sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan E-filing*” Menurut temuan penelitian, semua variabel yang diperiksa secara eksplisit, termasuk manfaat fungsional yang dirasakan dari *E-filing*,

memiliki dampak besar pada kebahagiaan pembayar pajak dan niat keberlanjutan jangka panjang.

Penelitian (Chrisandita & Sukartha, 2021:3215) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan *E-filing*”. Berdasarkan pengujian variabel terbukti bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi efisiensi semuanya memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap penggunaan *e-filing* yaitu semakin yakin wajib pajak orang pribadi bahwa *E-filing* dapat meningkatkan manfaat yang semakin meningkat. kenyamanan dan meningkatkan efisiensi, semakin tinggi kemungkinan mereka menggunakan *E-filing*.

(Purwiyanti & Laksito, 2020:1) “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menurut penelitian ini, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari Semarang secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh persepsi manfaat kemudahan dan kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Junawan & Sari Damanik, 2018:68) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Pajak Orang Pribadi” Temuan penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengguna dan persepsi kegunaan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan pengarsipan elektronik, sedangkan kemudahan pengguna yang dirasakan tidak memiliki dampak positif

atau signifikan tersebut. Namun demikian, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *user satisfaction* semuanya secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing*.

(Anisa & Suprajitno, 2020:595) pada penelitian berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Kebumen”, Menurut temuan penelitian, persepsi kemudahan dan kepuasan berdampak positif pada penggunaan *E-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di Kebumen, sedangkan persepsi utilitas tidak berdampak pada penggunaan *E-filing*.

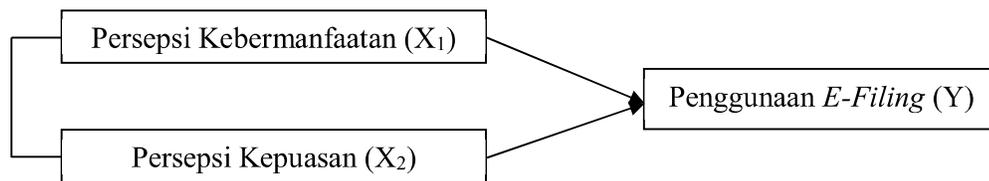
Dalam studi oleh (Sijabat, 2020:179) berjudul “*Analysis Of E-Government Services: A Study Of The Adoption Of Electronic Tax Filing in Indonesia*”. Temuan penelitian ini menyatakan bahwa adopsi pengarsipan elektronik secara signifikan dipengaruhi oleh manfaat dan resiko, tetapi tidak oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan. Terlepas dari kenyataan bahwa efek kemudahan penggunaan sangat dimediasi oleh pengaruh bahaya yang dirasakan. Ditemukan bahwa jenis kelamin secara signifikan memoderasi efek utilitas yang dirasakan dari *E-filing* tetapi tidak memoderasi efek dari penggunaan *E-filing* yang dirasakan.

Penelitian oleh (Agung & Tanamal, 2021:135) dengan judul “Pengaruh Resepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kulaitas Sistem dan Pemahamn Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan *E-filing*”. Semua faktor penelitian memiliki hasil positif, menurut hasil. Namun, ada dua variabel yang tidak memiliki pengaruh parsial atau

individual terhadap variabel pemahaman wajib pajak dan kualitas sistem. Ketertarikan dalam menggunakan *E-filing* secara signifikan dipengaruhi oleh utilitas yang dirasakan, kenyamanan, dan kepuasan, yang semuanya dapat berubah. Temuan penelitian tentang karakteristik kualitas dan pemahaman memiliki arah hubungan yang positif namun tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *E-filing*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-filing*. Tiga variabel berbeda, dua independen dan satu dependen, membentuk variabel penelitian. Variabel terikat penelitian ini penggunaan *E-filing* (Y), sedangkan variabel bebasnya adalah persepsi kebermanfaatan (X1) dan persepsi kepuasan (X2).



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berikut hipotesis penelitian ini, diantaranya :

H₁ : Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.

H₂ : Persepsi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.

H₃ : Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.