

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Noviandini (2012) bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan E-Filing. Jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan survey yang dilakukan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknis analisis data menggunakan Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis yang terdiri dari uji regresi linier sederhana dan berganda. Hasil penelitian Noviandini (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan E-Filing.

Budiartha dkk (2013) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi dengan metode pengambilan sample menggunakan metode *proportional sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian Budiartha dkk (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Bayu dkk (2016) melakukan penelitian untuk mengetahui peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi setelah adanya E-Filing serta factor pendukung dan penghambat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian Bayu dkk (2016) menunjukkan bahwa pelaksanaan E-Filing berhasil dalam

meningkatkan kepatuhan melalui meningkatnya angka penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Kendala dalam pelaksanaan e—filing seperti kurangnya pengetahuan wajib pajak dan sulitnya menyakinkan wajib pajak akan penggunaan e-filing lebih mudah dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustiniingsih (2016) bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan E-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh penerapan E-Filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan metode pengambilan sample menggunakan incidental sampling. Hasil penelitian Agustiniingsih menunjukkan bahwa penerapan E-Filing, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tambun dkk (2016) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh penerapan E-Filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variable moderating. Variabel dependent yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variable independent dalam penelitian adalah penerapan system E-Filing dan pengetahuan perpajakan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode sensus yang dilakukan pada Perkantoran Sunrise Garden (PT. Fonusa Agung Mulia). Hasil penelitian Tambun dkk (2016) menyimpulkan bahwa penerapan system E-Filing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan system e-filing dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Endang dkk (2017) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Analisis data menggunakan analisis regresi

linier berganda, dengan skala untuk mengukur variable adalah skala Likert. Hasil penelitian Endang dkk (2017) secara simultan dan parsial menunjukkan penerapan e-Registration, E-Filing, e-SPT, e-Billing dan e-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Idris dkk (2012) melakukan penelitian di Malaysia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang kesenjangan yang ada pada e-filing diantara ahli pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah perluasan atau penyempurnaan pada sistem perpajakan e-filing tentunya membantu dalam memahami determinan penerimaan e-filing. Selain itu, kebijakan manajemen seperti pembuat kebijakan pemerintah, instansi pemerintah dan perancang sistem juga bisa diuntungkan. Hasilnya dan diskusi akan memberi dukungan empiris dari alasan dibalik resisten untuk menerima teknologi diperkenalkan.

Reno (2012) melakukan penelitian di *College of Business Administration, University of Nevada*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa factor demografi, sosio-ekonomi, dan geografis yang mempengaruhi pengarsipan pajak elektronik (e-Filling) di Amerika Serikat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan variasi yang signifikan dalam tingkat e-filing di dalam dan di dalam negara bagian, dan pertumbuhan yang cepat dari waktu ke waktu. Tingkat pengarsipan e-filing ditemukan lebih rendah di daerah pedesaan, kabupaten dengan ukuran populasi rendah, kabupaten dengan bagian yang lebih rendah dari wanita, kabupaten dengan bagian yang lebih tinggi dari Hispanik dan Asia, dan kabupaten dengan pangsa populasi lansia yang lebih tinggi. Anehnya, mendidik Pencapaian berkorelasi negatif dengan tingkat e-filing dan pertumbuhan dalam e-filing.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengetahuan tentang perpajakan

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Pohan, 2017)

Pengertian Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Hak adalah kuasa menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan tidak dapat oleh pihak lain manapun juga, yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa olehnya.

Hak-Hak Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2014) adalah :

1. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (Satu) Surat Pemberitahuan Masa
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktorat Jenderal Pajak
4. Memberitahukan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan
5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
6. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu :
7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan
8. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu :

9. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan
10. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan
11. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum Tahun Pajak 2007, yang mengakibatkan pajakyang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka wakt 1(satu) tahun setelah berlakunya UU No. 28 Tahun 2007.

Pengertian Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak Wajib adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan hanya oleh pihak tertentu, tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Adapun kepentingan adalah sesuatu yang harus dilakukan Kewajiban Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2014) adalah :

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor

Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak

4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak badan dan melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
 - c. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa

Subjek Pajak dan Objek Pajak

Menurut (Neneng Hartati, 2015) subjek pajak adalah orang, badan, atau kesatuan lainnya yang telah memenuhi syarat-syarat subjektif, yaitu bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Subjek pajak akan menjadi wajib pajak apabila telah memenuhi syarat-syarat objektif.

Subjek pajak penghasilan diatur pada Undang-undang Nomor 36 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan (Pasal 2), bahwa yang menjadi subjek pajak, sebagai berikut :

1. Subjek Pajak Orang Pribadi

Orang pribadi sebagai Subjek Pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun diluar Indonesia

2. Subjek Pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan Subjek Pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai Subjek Pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

3. Subjek Badan

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

4. Subjek Pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT)

5. Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia, yang dapat berupa :

- a) Tempat kedudukan manajemen
- b) Cabang perusahaan
- c) Kantor Perwakilan

- d) Gedung Kantor
- e) Pabrik
- f) Bengkel
- g) Gudang
- h) Ruang untuk promosi penjualan, dll

Objek Pajak Penghasilan

Objek pajak merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan, keadaan) yang dikenakan pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Dilihat dari mengalirnya tambahan kemampuan ekonomis kepada Wajib Pajak, penghasilan dapat dikelompokkan menjadi :

1. Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti gaji, honorarium, penghasilan dari praktik dokter, notaris, aktuaris, akuntan, pengacara, dan sebagainya
2. Penghasilan dari usaha kegiatan
3. Penghasilan dari modal yang berupa harta gerak ataupun harta tak gerak, seperti bunga, deviden, royalty, sewa, dan keuntungan penjualan harta atau hak yang tidak dipergunakan untuk usaha, dan
4. Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang dan hadiah

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan 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 (Prof. Dr. Mardiasmo, 2016)

Fungsi SPT

Menurut (Wirawan B. Ilyas, 2015) Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

1. 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
2. Penghasilan yang merupakan Objek Pajak dan/atau bukan Objek Pajak
3. Harta dan kewajiban
4. 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 yang berlaku.

Pengelompokan Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan sebagai berikut :

1. SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. SPT Masa terdiri dari :
 - a. SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26
 - b. SPT Masa PPh Pasal 22
 - c. SPT Masa PPh Pasal 23 dan Pasal 26
 - d. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)
 - e. SPT Masa PPh Pasal 15
 - f. SPT Masa PPN dan PPnBM
 - g. SPT Masa PPN dan PPnBM bagi pemungut
2. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan terdiri atas
 - a. SPT. Tahunan PPh Wajib Pajak Badan (1771-Rupiah)

- b. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat (1771-US)
- c. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma penghitungan penghasilan neto dari satu atau lebih pemberi kerja yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat Final dan dari penghasilan lain (1770)
- d. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja dalam negeri lainnya dan dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final (1770 S)
- e. SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi (1770 SS)

Penyampaian/Pengiriman SPT

- a. Langsung
Surat Pemberitahuan disampaikan langsung Wajib Pajak ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak harus diberi tanda penerimaan oleh pejabat yang ditunjuk dan kepada Wajib Pajak diberikan bukti penerimaan. (Z, 2015)
- b. Melalui Kantor Pos
Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- c. Melalui Elektronik
Penyampaian SPT secara elektronik dilakukan dengan cara menggunakan perangkat lunak e-SPT sesuai dengan format yang ditetapkan DJP.

Hambatan Pemungutan Pajak

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, pajak merupakan sumber penghasilan negara yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan

dan pembangunan. Oleh karena itu, sudah seharusnya pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang.

Pada praktik penerapannya, pemungutan pajak lebih sering mengalami hambatan. Hal ini jelas sangat menyulitkan pemerintah. Menurut R. Santoso Brotodiharjo (1982) hambatan pemungutan pajak adalah hambatan baik berupa perlawanan pasif, maupun perlawanan pajak secara aktif. Hambatan-hambatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Perlawanan pajak secara pasif

Perlawanan pajak adalah hambatan yang diakibatkan keadaan dalam pemungutan pajak, seperti struktur ekonomi, perkembangan intelektual dan moral masyarakat serta sistem pemungutan pajak tidak tepat. Hal ini berarti masyarakat tidak melakukan usaha atau perbuatan secara nyata untuk menghambat pelaksanaan pemungutan pajak.

b. Perlawanan pajak secara aktif

- Menghindari pajak

Usaha atau perbuatan yang secara sadar tidak melakukan hal-hal yang dikenakan pajak. Usaha ini secara hukum dapat dibenarkan oleh pemerintah. Contoh : Pajak atas PPnBM dapat dihindari dengan mengurangi pembelian terhadap barang yang dapat dikategorikan barang mewah.

- Melalaikan Pajak

Usaha ini umumnya berupa menggalkan pemungutan pajak dengan menghalangi penyitaan dengan cara melenyapkan barang-barang yang dapat disita oleh fiskus.

- Mengelak atau menyelundupkan pajak

Yaitu suatu bentuk perbuatan pura-pura (simulasi) dimana wajib pajak menyembunyikan keadaan yang sebenarnya, seperti mengajukan pernyataan yang tidak tepat atau memberikan data yang tidak benar.

2.2.2 Pengertian E-Filing

Sejak awal tahun 2016, Direktur Jenderal Pajak mempromosikan pembayaran dan pelaporan pajak secara online atau yang lebih dikenal dengan nama E-Biling dan E-Filing. E-Biling merupakan cara pembayaran pajak secara online tanpa menggunakan SSP. Sedangkan E-Filing adalah metode pelaporan pajak secara online. Adapun uraian lengkap terkait dengan E-Filing sebagaimana berikut dibawah ini.

Menurut (Nurdin Hidayat, 2017) E-Filing pajak adalah cara penyampaian SPT atau cara pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real-time* melalui website E-Filing pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider*/Penyedia Jasa Aplikasi) pajak. Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dapat memilih antara lain :

- a. E-Filing 1770 SS diperuntukan bagi :
 - (1) penghasilan setahun kurang dari 60.000.000; (2) pekerjaan Wajib Pajak adalah Pegawai Swasta, Pegawai Negeri Sipil / Aparatur Sipil Negara, NI/Polri atau Pegawai BUMN/BUMD; (3) Tidak sebagai pengusaha dan atau Pekerja Bebas
- b. E-Filing 1770 S diperuntukan bagi :
 - (1) Penghasilan setahun sama atau lebih besar dari 60.000.000; (2) Pekerjaan Wajib Pajak adalah Pegawai Swasta, PNS/ASN, TNI/Polri, atau Pegawai BUMN/BUMD dan (3) bukan pengusaha atau pekerjaan bebas.
- c. E-Filing 1770 diperuntukan bagi Wajib Pajak yang berprofesi sebagai pengusaha atau memiliki pekerjaan bebas yang professional seperti akuntan, dokter, dan notaris.

Manfaat Menggunakan E-Filing

e-Filing sebagai salah satu modernisasi pajak merupakan aplikasi yang berguna untuk mempermudah wajib pajak dalam perpajakan. Menurut (Nurdin Hidayat, 2017) terdapat 7 (tujuh) keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan fasilitas E-Filing melalui situs <https://djponline.pajak.go.id> yaitu sebagai berikut :

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dimana saja dan kapan saja (24x7)
- b. Menghemat biaya
- c. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan system computer
- d. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk formulir maupun panduan
- e. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT
- f. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas

Langkah-langkah pengajuan E-Filing

Untuk melakukan E-Filing, maka wajib pajak harus melalui 3 (tiga) tahapan utama. Dua tahapan pertama hanya dilakukan satu kali. Adapun tahapan ketiga dilakukan setiap menyampaikan SPT. Ketiga tahapan tersebut adalah :

- 1) Pertama, mengajukan permohonan EFIN ke KPP terdekat. Wajib pajak mengajukan permohonan mendapatkan EFIN, pengajuan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Wajib Pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan membawa fotocopy KTP serta kanrtu NPWP
 - b. Mengisi formulir permohonan EFIN dibagian informasi di KPP dengan benar dan lengkap
 - c. Setelah pengajuan disetujui, maka akan diberikan EFIN
- 2) Kedua mendaftarkan diri sebagai WP E-Filing di situs <https://djponline.pajak.go.id> paling lama 30 hari kalender kerja sejak diterbitkannyaEFIN. Untuk pendaftarannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Akses situs <https://djponline.pajak.go.id> sehingga muncul tampilan sebagi berikut
 - b. Daftarkan NPWP dengan nomor EFIN yang didapatkan dari KPP

- 3) Kemudian langkah ketiga adalah empat langkah procedural untuk menyampaikan SPT secara online melalui E-Filing adalah :
 - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi E-Filing dengan mengklik **BUAT SPT**
 - b. Selanjutnya Wajib Pajak mengklik SPT 1770 SS, jika penghasilan bruto dalam setahun lebih dari atau sama dengan Rp. 60.000.000,- maka wajib pajak pilih **TIDAK**. Selanjutnya wajib pajak mengisi formulir.
 - c. Jika SPT wajib pajak telah berhasil dikirim maka akan kembali ke menu awal “Daftar SPT”. Pastikan bahwa jenis SPT, Tahun/Masa Pajak, Status, dan Jumlah telah sesuai dengan yang telah dilaporkan.
 - d. Wajib pajak akan mendapatkan ukti penerimaan elektronik yang akan dikirimkan melalui email efiling@pajak.go.id
 - e. Simpan softcopy bukti penerimaan elektronik ini sebagai tanda bahwa wajib pajak sudah melaporkan pajak tahunan secara online.

2.2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan Masruroh, S. (2013). Umumnya pelayanan lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat, dan diraba sehingga penggunaanya hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Dapat dikatakan bahwa factor pelayanan merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam meraih sukses menjual produknya.

Menurut Daniel (2009:57) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap berkenaan dengan kesedian dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu membutuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.
4. Empati (*Emphaty*)
Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tagibles*)
Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Menurut (Rahayu, 2015) Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak antara lain :

- a. *Tangibles* (Kenyataan)
Bukti fisik atau benda berwujud yaitu penampilan fisik, perlengkapan, dan karyawan.
- b. *Reability* (Keandalan)
Keandalan yaitu kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Ketanggapan yaitu kesedian membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat.

d. *Assurance* (Kepastian)

Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

e. *Emphaty* (Kepedulian)

Kepedulian yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan/konsumen.

2.2.4 Pengertian Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi merupakan proses awal dari interaksi manusia dengan lingkungan sekitarnya. Melalui persepsi manusia menerima informasi dari dunia luar untuk kemudian dimasukan dan diolah dalam sistem pengolahan informasi dalam otak. Pada hakikatnya, persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, penerimaan dan penghayatan perasaan. Secara umum persepsi siartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang dating dari luar. Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungan (Aryati, 2013).

Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85) persepsi kebermanfaatan adalah nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktifitas dan efektifitas. Sedangkan menurut Jogiyanto Hartono (2010:114) persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya.

Dari beberapa pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas dalam menggunakan e-Filling secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja seseorang yang menggunakan sistem tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Mar'at (1984:24) adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan dan nilai-nilai

Melalui adaptasi, latihan, dan usaha-usaha secara sadar manusia dapat memisahkan pesan-pesan yang datang dari dalam maupun dari luar tubuh. Kemampuan ini dibutuhkan untuk memusatkan perhatian pada suatu masalah yang sedang dihadapi. Indera manusia secara terus menerus menerima informasi, tetapi sebagian besar informasi tersebut akan dipilah dan sisihkan. Manusia belajar memprogram ulang dan memodifikasi informasi-informasi yang sampai ke otak agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Emosi

Emosi menimbulkan efek yang signifikan terhadap pembentukan persepsi. Ketika seseorang berada dibawah pengaruh emosi yang kuat, orang itu cenderung menghalangi masuknya stimuli yang berlawanan dengan emosi tersebut karena manusia tidak dapat merasakan dua emosi berbeda pada waktu yang bersamaan. Dengan demikian persepsi bergantung pada status emosi.

c. Tekanan social

Walaupun seseorang memandang hal tertentu dengan rasa benci, orang itu dapat mengabaikan rasa bencinya bila mendapat tekanan social yang cukup kuat. Artinya seseorang akan merubah persepsinya untuk berkompromi dengan kelompoknya. Persepsi dipengaruhi tidak hanya oleh pengalaman belajar individual tetapi juga oleh tekanan social, karena alasan inilah persepsi bersifat dinamis dan selalu berubah.

Venkatesh dan Davis (2000; 201) membagi dimensi Persepsi Kebermanfaatan menjadi berikut :

- a. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improve performance*)
- b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu (*increases productivity*)

- c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*)
- d. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

2.2.5 Pengertian Persepsi Kemudahan

Menurut Arief Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut Jogiyanto Hartono (2007:114) persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (e-Filing) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami.

Menurut Davis (1989: 320) indikator kemudahan adalah sebagai berikut :

- a. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
- b. Dapat dikontrol (*Controllable*)
- c. Jelas dan dapat dimengerti (Clear and Understandable)
- d. Fleksibel (*Flexible*)
- e. Mudah untuk menjadi mahir (*Easy to Become Skillful*)
- f. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

2.2.6 Pengertian Persepsi Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing. Jika pengguna merasa puas atas fasilitas e-filing maka penggunaan fasilitas oleh user akan tercapai. Jika penggunaan fasilitas tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan

fasilitas e-filing berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga intensitas penggunaan fasilitas e-filing tersebut meningkat.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2005) adalah : “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Terdapat dua komponen yang menentukan kepuasan pelanggan antara lain :

1. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan tanda prediksi yang dilakukan oleh konsumen dalam melakukan pembelian.
2. Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil merupakan tanda prediksi yang dilakukan oleh konsumen dalam melakukan pembelian.
3. Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja individu) atau kelompok (kinerja kelompok) atau institusi (kinerja organisasi) dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program atau kebijakan).

Menurut Nadeak (2012:17) terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

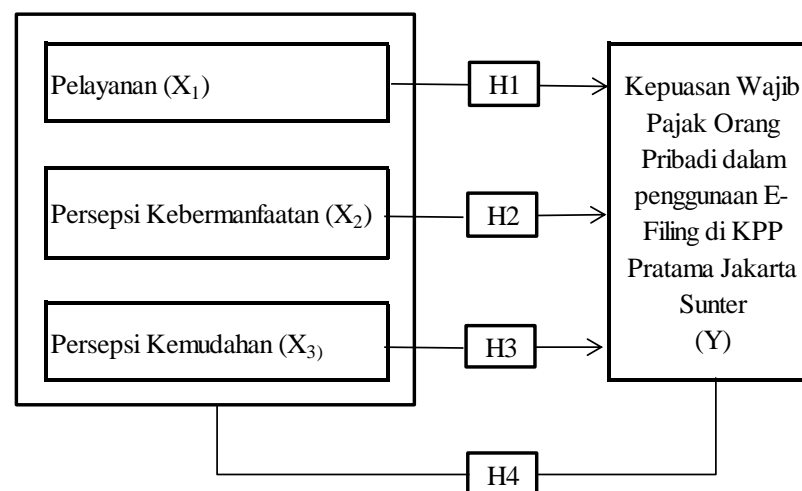
1. Content adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi.
3. Format adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem e-Filing seperti kualitas dari sistem e-filing dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-filing. Rasa puas yang dirasakan wajib pajak menindikasikan bahwa sistem e-filing berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan e-filing diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya. Wajib pajak tidak harus mendatangi KPP untuk melaporkan surat pemberitahuan dan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengirim surat pemberitahuan.

2.3 Kerangka Berpikir

Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variable yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan Sugiyono (2008:8).

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing di KPP Pratama Jakarta Sunter (Y), variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan (X_1), persepsi kebermanfaatan (X_2), dan persepsi kemudahan (X_3). Paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008: 89). Hipotesis masih merupakan praduga oleh karenanya hipotesis masih harus diuji kebenarannya.

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka berpikir diatas dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

Menurut Taufik Kurochman (2015) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dengan baik oleh petugas pajak terkait penggunaan sistem e-filing, akan menghasilkan kepuasan yang tinggi terhadap wajib pajak orang pribadi. Seseorang akan menggunakan e-filing apabila petugas mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing.

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Seseorang akan menggunakan e-filing apabila mempercayai bahwa e-filing dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing.

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Maka, persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak dibutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Jika wajib pajak merasa bahwa suatu sistem bermanfaat dan mudah digunakan, sehingga kemudahan penggunaan e-filing akan mempengaruhi sikap wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filing.

Pelayanan yang diberikan dengan baik oleh petugas pajak 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. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi tingkat penggunaan e-filing. Jika wajib pajak merasa puas atas sistem e-filing maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga intensitas penggunaan sistem e-filing tersebut dapat meningkat. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Pelayanan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan E-Filling di KPP Pratama Jakarta Sunter.