



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB II**

### **Telaah Literatur**

#### **2.1 Pajak**

Pengertian Pajak dalam Undang-Undang Pasal 1 nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu, Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan pendapatan negara yang berkontribusi besar di negara yang digunakan untuk kepentingan negara demi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Menurut Resmi (2017:1), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Menurut Waluyo (2017:2), pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Dari pengertian-pengertian mengenai pajak maka terdapat ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak menurut Waluyo (2017:3):

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Terdapat dua fungsi yang dikemukakan oleh Resmi (2017:3) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN),

Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

## 2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu dibidang keuangan. Berikut ini beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur.

1. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Semakin mewah suatu barang, tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut harganya semakin mahal. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
2. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan yang tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
3. Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.

4. Pajak Penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti industri semen, industri kertas, industri baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
5. Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penyederhanaan penghitungan pajak.
6. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya (Resmi, 2017).

#### 1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

- b. Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa.

## 2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subyeknya.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Keadaan pribadi Wajib Pajak digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

- b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

## 3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM

- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini (Resmi, 2017):

*a. Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

*b. Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang;
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Jadi berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

*c. With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjukkan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan,

keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

Jadi berdasarkan sistem pemungutan pajak yang telah diuraikan diatas maka yang diterapkan di Indonesia saat ini adalah *Self Assesment*, dimana tujuannya adalah agar masyarakat semakin patuh dalam membayar pajak karena adanya transparansi dalam menghitung, menentukan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

## **2.2 Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011) dalam Nurhasanah (2015) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut. Wajib Pajak disebut juga sebagai subjek pajak penghasilan. Subjek pajak penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan.

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008, Subjek Pajak dikelompokkan sebagai berikut (Resmi, 2017):

1. Subjek Pajak dalam negeri, adalah:

a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;

b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Pembiayaannya bersumber dari APBN atau APBD;
- 3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;

c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak luar negeri, adalah:

a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di

Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;

- b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Menurut Resmi (2017:180), hak dan kewajiban Wajib Pajak sebagai berikut:

a) Hak Wajib Pajak

1. Wajib Pajak berhak meminta bukti pemotongan PPh Pasal 21 kepada Pemotong Pajak.
2. Wajib Pajak berhak mengajukan surat keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak jika PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong Pajak tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Wajib Pajak yang berhak mengajukan permohonan banding secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan alasan jelas kepada Badan Penyelesaian Sengketa Pajak terhadap keputusan mengenai keberatannya yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

b) Kewajiban Wajib Pajak

1. Wajib Pajak (penerima penghasilan) wajib menyerahkan surat pernyataan kepada Pemotong Pajak, yang menyatakan jumlah tanggungan keluarga pada suatu tahun takwim, untuk mendapatkan pengurangan berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
2. Wajib Pajak berkewajiban menyerahkan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi, jika Wajib Pajak mempunyai penghasilan lebih dari satu pemberi kerja.

Penerima Penghasilan (Wajib Pajak PPh Pasal 21) adalah orang pribadi dengan status subjek pajak dalam negeri yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, kegiatan, termasuk penerima pensiun (Resmi, 2017). Pajak Penghasilan Pasal 21 merupakan pajak yang dilewatkan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri atas penghasilan yang terkait dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan (Resmi, 2017). Menurut Resmi (2017), pegawai merupakan orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis atau tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja. Pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu tertentu yang menerima ataupun

memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur. Pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas adalah pegawai yang hanya menerima penghasilan apabila pegawai yang bersangkutan bekerja berdasarkan jumlah hari bekerja, jumlah unit hasil pekerjaan yang dihasilkan, atau penyelesaian suatu jenis pekerjaan yang diminta oleh pemberi kerja (Resmi, 2017). Menurut Waluyo (2017), penerima penghasilan bukan pegawai yaitu orang pribadi selain pegawai tetap dan pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas yang memperoleh penghasilan dengan nama dan dalam bentuk apa pun dari pemotong PPh Pasal 21 dan/atau PPh Pasal 26 sebagai imbalan atas pekerjaan, jasa atau kegiatan tertentu yang dilakukan berdasarkan perintah atau permintaan dari pemberi penghasilan.

Dalam Resmi (2017), salah satu tarif PPh Pasal 21 yang digunakan sebagai dasar perhitungan adalah Tarif Pasal 17 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 dengan ketentuan sebagai berikut:

<b>Lapisan Penghasilan Kena Pajak</b>	<b>Tarif Pajak</b>
Rp0 s.d Rp50.000.000	5%
Di atas Rp50.000.000 s.d Rp250.000.000	15%
Di atas Rp250.000.000 s.d Rp500.000.000	25%
Di atas Rp500.000.000	30%

Berikut ini adalah tarif-tarif PPh 21 bukan pegawai (Online-pajak, 2016):

1. Tarif PPh 21 Bukan Pegawai berdasarkan Pasal 17 ayat (1) huruf a Undang-Undang Pajak Penghasilan diterapkan atas jumlah kumulatif dari:
  - a) Penghasilan Kena Pajak (PKP) sebesar 50% (lima puluh persen) dari jumlah penghasilan bruto dikurangi PTKP per bulan, yang diterima atau diperoleh bukan pegawai yang memenuhi ketentuan pengurangan PPh 21 di atas.
  - b) 50% dari jumlah penghasilan bruto untuk setiap pembayaran imbalan kepada bukan pegawai yang bersifat kesinambungan yang tidak memenuhi ketentuan pengurangan PPh 21 di atas.
  - c) Jumlah penghasilan bruto berupa honorarium atau imbalan yang bersifat tidak teratur yang diterima atau diperoleh anggota dewan komisaris atau dewan pengawas yang tidak merangkap sebagai pegawai tetap pada perusahaan yang sama.
  - d) Jumlah penghasilan bruto berupa jasa produksi, tantiem, gratifikasi, bonus atau imbalan lain yang bersifat tidak teratur yang diterima atau diperoleh mantan pegawai; atau
  - e) Jumlah penghasilan bruto berupa penarikan dana pensiun oleh peserta program pensiun yang masih berstatus sebagai pegawai, dari dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan.

2. Tarif PPh 21 bukan pegawai berdasarkan Pasal 17 ayat (1) huruf a Undang-Undang Pajak Penghasilan diterapkan atas:
  - a) 50% (lima puluh persen) dari jumlah penghasilan bruto untuk setiap pembayaran imbalan kepada bukan pegawai yang tidak bersifat berkesinambungan; dan
  - b) Jumlah penghasilan bruto untuk setiap kali pembayaran yang bersifat utuh dan tidak dipecah, yang diterima oleh peserta kegiatan.

### **2.3 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Surat Pemberitahuan 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.

Menurut Resmi (2017:38), Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani, serta menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Menurut Resmi (2017: 41), secara umum, Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan sekurang-kurangnya memuat jumlah

peredaran, jumlah penghasilan, jumlah Penghasilan Kena Pajak, jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan atau kelebihan pajak, serta harta dan kewajiban diluar kegiatan usaha atau pekerjaan bebas bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi (Resmi, 2017):

1. SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. SPT Masa terdiri dari:
  - d. SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26;
  - e. SPT Masa PPh Pasal 22;
  - f. SPT Masa PPh 23 dan Pasal 26;
  - g. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2);
  - h. SPT Masa PPh Pasal 15;
  - i. SPT Masa PPN dan PPnBM;
  - j. SPT Masa PPN dan PPnBM bagi Pemungut
2. SPT Pemberitahuan (SPT) Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan terdiri dari:
  - 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 yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final (1770 S);
- e. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu orang dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi (1770 SS).

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang (Resmi, 2017):

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.

Sesuai Pasal 3 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang diikuti dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK. 03/2014 batas waktu penyampaian SPT diatur:

1. SPT Masa, paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak;
2. SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
3. SPT Tahunan Wajib Pajak Badan paling lambat 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

Untuk memudahkan dalam menetapkan batas waktu penyampaian SPT baik masa maupun tahunan, berikut disampaikan batas waktu penyampaian SPT sebagai berikut:

1. SPT Masa

No.	Jenis Pajak	Pihak yang menyampaikan SPT	Batas Waktu Penyampaian SPT
1.	PPH Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah masa pajak berakhir
2.	PPH Pasal 22- Impor	Bea Cukai	14 (empat belas) hari setelah akhir masa pajak
3.	PPH Pasal 22	Bendaharawan pemerintah	14 (empat belas) hari setelah akhir masa pajak

No.	Jenis Pajak	Pihak yang menyampaikan SPT	Batas Waktu Penyampaian SPT
4.	PPH Pasal 22 oleh DJBC	Pemungut Pajak (DJBC)	Secara mingguan paling lama 7 (tujuh) hari setelah akhir batas waktu penyetoran pajak
5.	PPH Pasal 22	Pihak yang melakukan penyerahan	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
6.	PPH Pasal 22 badan tertentu	Pihak yang melakukan penyerahan	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
7.	PPH Pasal 23	Pemotong PPh Pasal 23	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
8.	PPH Pasal 25	Wajib Pajak yang mempunyai NPWP	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
9.	PPH Pasal 26	Pemotong PPh Pasal 26	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak
10.	PPN dan PPnBM	Pengusaha Kena Pajak	Paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan

No.	Jenis Pajak	Pihak yang menyampaikan SPT	Batas Waktu Penyampaian SPT
11.	PPN dan PPnBM DJBC	Bea cukai	Paling lama 7 (tujuh) hari setelah akhir masa pajak
12.	PPN dan PPnBM	Pemungut pajak selain bendaharawan	Paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak

Sumber: Waluyo, 2017

Wajib Pajak yang melakukan pembukuan, SPT Tahunan PPh harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan laba rugi serta keterangan lain yang digunakan sebagai dasar menghitung Penghasilan Kena Pajak.

## 2. SPT Tahunan

No.	Jenis SPT	Batas Waktu Penyampaian
1.	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (1770)	Paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak
2.	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerja bebas (1770S)	Paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak

No.	Jenis SPT	Batas Waktu Penyampaian
3.	SPT Tahunan Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dengan penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun (1770SS)	Paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak
4.	SPT Tahunan PPh Badan (1771)	Paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak

Sumber: Waluyo, 2017

Dalam UU KUP 2007 pasal 7 ayat (1) bagi Wajib Pajak yang telat lapor SPT, maka akan dikenakan sanksi berupa denda (Waluyo, 2017). Berikut denda yang harus dibayarkan Wajib Pajak yang telat lapor SPT:

1. Denda telat lapor SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar Rp100.000
2. Denda telat lapor SPT bagi Wajib Pajak Badan sebesar Rp1.000.000
3. Sanksi administrasi untuk SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar Rp500.000, dan Rp100.000 untuk SPT Masa lainnya.

## **2.4 E-Filing**

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik

yang dilakukan secara *on-line* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data surat pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Nurjannah, 2017).

Dasar hukum yang mengatur pelaporan melalui *e-filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah:

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik (*e-Filing*) melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. (Direktorat Jenderal Pajak, 2014).
2. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-06/PJ/2014, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* dan Merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu. (Direktorat Jenderal Pajak, 2014).
3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. (Direktorat Jenderal Pajak, 2019).

Menurut Daryatno (2017), untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat

pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-filing* menurut Daryatno (2017) adalah:

1. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan Wajib Pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.
3. Terdapat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia yang tidak memungkinkan pelaporan secara manual memiliki pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak. Dengan penggunaan *e-filing*, sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak sehingga meningkatkan penerimaan negara.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 untuk dapat menggunakan fasilitas *e-Filing* Wajib Pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
2. Kartu identitas diri.
3. Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima SMS.
4. Alamat *email*.
5. Dokumen yang digunakan untuk mengisi SPT.
6. Memiliki *personal computer* yang memadai dan terkoneksi ke Internet.

Sehubungan dengan telah diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), maka beberapa hal yang perlu diperhatikan dari Surat Edaran DJP melalui SE – 10/PJ/2005 adalah:

1. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak harus memiliki *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) dan telah memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak.

2. Adapun Tata Cara Pemberian *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) adalah sebagai berikut:
- a. Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar sesuai dengan lampiran Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-05/PJ/2005, dengan melampirkan fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotokopi Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
  - b. Kepala Seksi Tata Usaha Perpajakan atau Kepala Seksi Pelayanan dalam hal KPP tempat Wajib Pajak terdaftar adalah KPP yang telah menerapkan sistem modern, memproses permohonan Wajib Pajak apabila persyaratan dalam pengajuan permohonan tersebut telah diterima secara lengkap.
  - c. Permohonan *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) harus diselesaikan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak telah diterima secara lengkap.
  - d. Bentuk *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) sebagaimana terlampir.
  - e. *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) diberikan kepada Wajib Pajak setelah ditandatangani oleh Kepala Seksi Tata Usaha Perpajakan atau Kepala Seksi Pelayanan dalam hal KPP tempat Wajib Pajak terdaftar adalah KPP yang telah menerapkan sistem modern, atas nama Kepala Kantor.

3. Wajib Pajak yang telah memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (eFIN) akan menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4. Kantor Pelayanan Pajak menerima induk Surat Pemberitahuan yang telah ditandatangani oleh Wajib Pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, beserta Surat Setoran Pajak (bila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan yang harus disampaikan oleh Wajib Pajak secara langsung atau melalui pos tercatat, paling lama:
  - a. 14 (empat belas) hari sejak batas terakhir pelaporan Surat Pemberitahuan dalam hal Surat Pemberitahuan elektronik disampaikan sebelum atau pada batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan;
  - b. 14 (empat belas) hari sejak tanggal penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dalam hal Surat Pemberitahuan elektronik disampaikan setelah lewat batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan.
5. Dalam hal Kantor Pelayanan Pajak belum menerima induk Surat Pemberitahuan yang telah ditandatangani oleh Wajib Pajak sampai dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada butir 4, Wajib Pajak dianggap belum menyampaikan Surat Pemberitahuan, mengingat Sampai dengan diterbitkannya Surat Edaran ini, hukum telematika (*Cyber Law*) yang mengatur keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik belum ada.

6. Dalam hal terdapat perbedaan antara Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik dengan induk Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah ditandatangani oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tersebut harus menyampaikan kembali induk SPT yang ditandatanganinya, yang akurasi datanya sesuai dengan Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik.
7. Apabila Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-Filing*) telah dinyatakan lengkap, kepada Wajib Pajak diberikan bukti penerimaan secara elektronik berupa informasi yang meliputi Nomor Pokok Wajib Pajak, tanggal, jam, Nomor Transaksi Penyampaian Surat Pemberitahuan (NTPS) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang digunakan, yang dibubuhkan pada bagian bawah induk Surat Pemberitahuan. Surat Pemberitahuan dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan Surat Pemberitahuan sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik sepanjang Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada butir 4.
8. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat.

Cara mengisi SPT Tahunan Pribadi menurut (*online-pajak*, 2018):

1. Akses situs web DJP *Online*.
2. Kemudian, masukkan NPWP dan kode EFIN yang dimiliki.

3. Isi kode keamanan yang disediakan, kemudian klik tombol verifikasi.
4. Setelah itu cek *email* dan klik tautan aktivasi akun DJP *Online* yang dikirimkan melalui *email*. Setelah melakukan registrasi, simpan kode EFIN ditempat yang aman agar tidak hilang.

Agar proses pengisian SPT lebih mudah, ada 5 hal yang harus dipersiapkan, yaitu:

- a) Alamat *email* pribadi.
  - b) Bukti Potong 1721-A1 atau 1721-A2 (bukti ini bisa didapatkan dari lembaga atau perusahaan tempat bekerja).
  - c) Rincian penghasilan lain di luar penghasilan sebagai karyawan, termasuk yang bukan objek pajak seperti warisan atau hibah.
  - d) Daftar harta dan kewajiban akhir tahun (misal nomor rekening, nomor BPKB kendaraan).
  - e) Tentukan PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak).
5. Setelah semuanya disiapkan, silakan *login* kembali DJP *Online* menggunakan NPWP dan *password* yang sudah ditentukan sendiri.
  6. Begitu masuk ke halaman utama silakan klik logo *e-filing*, lalu pilih menu “buat SPT” dan jawab pertanyaan yang tertera secara tepat untuk mendapatkan formulir SPT tahunan 1770SS.

7. Begitu formulir tertera di layar, isilah kolom yang ada sesuai dengan bukti potong yang dipegang. Biasanya saat mengisi formulir 1770SS akan diminta untuk mengisi penghasilan neto, PTKP, dan PPh yang dipotong pihak lain.
8. Setelah semua kolom terisi dengan tepat dan akurat, jangan lupa klik tanda centang pada bagian “D” lalu klik “OK.” Langkah terakhir adalah mengirim SPT dan Ditjen Pajak pun akan mendapatkan laporan SPT terbaru secara *online*.

Tidak lama kemudian akan menerima tanda terima elektronik melalui *email* yang bisa digunakan sebagai bukti bahwa pelaporan SPT Tahunan telah dilakukan.

## **2.5 Penggunaan *E-filing***

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan adalah proses atau perbuatan menggunakan sesuatu. Menurut Devina (2016), penggunaan *e-filing* adalah suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-filing*. Menurut Wulandari (2016), penggunaan *e-filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan

Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-02/PJ/2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu:

1. Wajib Pajak yang melakukan pemotongan Pajak Penghasilan (PPh) terhadap lebih dari 20 karyawan, wajib menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT Masa PPh 21/26,
2. Pengusaha Kena Pajak, wajib menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPT Masa PPN.

Dalam siaran pers Direktorat Jendral Pajak (DJP) di tahun 2019, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama juga menjelaskan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sudah melaporkan SPT menggunakan *e-filing* pada tahun sebelumnya maka akan diwajibkan menggunakan *e-filing* pada tahun ini sebagai sarana melaporkan SPT. Jika Wajib Pajak menggunakan jalur lain untuk melaporkan maka akan dikembalikan, tetapi bagi Wajib Pajak yang masih datang melaporkan melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau pos pada tahun sebelumnya belum menggunakan *e-filing* maka DJP masih menerima dan akan disarankan atau diajarkan untuk menggunakan *e-filing* agar mempermudah pelaporan berikutnya.

Menurut Nurjannah (2017), penggunaan *e-filing* dalam praktiknya masih susah untuk dilaksanakan dan masih belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan

SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Menurut Wulandari (2016), penggunaan *e-filing* digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Pengukuran penggunaan berdasarkan frekuensi penggunaan. Frekuensi dalam penggunaan *e-filing* merupakan ukuran seberapa sering Wajib Pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* (Wulandari, 2016).

Dalam mengukur variabel penggunaan *e-filing* terdapat dua indikator yaitu:

- 1) Penggunaan sistem saat ini.
- 2) Keinginan penggunaan sistem di masa akan datang.

## **2.6 Persepsi Kegunaan**

Pengertian persepsi menurut Departemen Pendidikan Nasional (2001) dalam Nurhasanah (2015), persepsi adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kegunaan adalah faedah atau manfaat. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu persepsi yang dimiliki oleh individu bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat dan meningkatkan performa kinerja setiap individu dalam menggunakannya (Syaninditha, 2017). Menurut Wibowo (2006) dalam Daryatno (2017) persepsi terhadap kegunaan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Menurut Desmayanti (2012) dalam Daryatno (2017) persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing*. Persepsi Kegunaan memiliki kaitannya dengan sistem *e-filing* yang dimana dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap sistem *e-filing* bermanfaat atau membantu dalam pekerjaannya. Menurut Devina (2016), sistem *e-filing* dapat membantu Wajib Pajak dalam memangkas biaya karena pelaporan SPT dengan *e-filing* tidak dikenakan biaya dan dapat menghemat waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya ke kantor Pajak. Menurut Mujiyati (2016), bagi Wajib pajak yang merasa ada kegunaan dalam penggunaan *e-filing* dalam penyampaian SPT. Persepsi kegunaan dalam penggunaan *e-filing* memiliki indikator yang digunakan meliputi:

1. Kegunaan, meliputi dimensi: pekerjaan lebih mudah, bermanfaat menambah produktivitas;
2. Efektivitas, meliputi dimensi: meningkatkan efektivitas dan kinerja.

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keefektifan yang berarti keadaan berpengaruh keberhasilan. Pada penelitian Daryatno (2017), disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dengan objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Barat dan didukung juga dengan penelitian Kolompoy (2015), Setyawati (2015), Mujiyati (2016), Abdulloh (2018) dan Nopiana (2017) bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini bertolak belakang dengan Wahyuni (2015)

mengatakan persepsi kegunaan tidak berpengaruh dikarenakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian mayoritas baru sekali menggunakan sistem *e-filing*, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi belum dapat merasakan manfaat yang berarti dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_{a1}$  : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

## **2.7 Keamanan dan kerahasiaan**

Wajib Pajak yang melaporkan sesuatu hal kepada suatu lembaga atau badan sangat mengharapkan kerahasiaan dari laporan tersebut (Wahyuni, 2015). Artinya, laporan tersebut tidak boleh dipublikasikan ke masyarakat karena merupakan privasi (Wahyuni, 2015). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sistem adalah perangkat mesin dan prosedur penggunaannya dalam pelaksanaan tugas mengolah data. Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian rendah, sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi penggunaan terjamin kerahasiaannya (Hamlet & Stube (2012) dalam Daryatno (2017)). Menurut Desmayanti (2012) dalam Dharma (2016) keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti

penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut. Suatu sistem dianggap baik jika keamanan sistem dapat diandalkan oleh pengguna (Daryatno, 2017). Menurut Widyadinata (2014) dalam Devina (2016), pada saat penggunaan mendaftar diri untuk memperoleh EFIN, pengguna akan diberi *username* dan *password* sehingga Wajib Pajak dapat menggunakan sistem *e-filing* ini, hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* diciptakan agar informasi yang diberikan oleh Wajib Pajak dapat terjaga kerahasiaannya dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Menurut Nurjannah (2017), apabila seluruh Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-filing* tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* tersebut dapat meningkat. Keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-filing* memiliki indikator yang digunakan meliputi:

1. Jaminan keamanan;
2. Kerahasiaan.

Pada penelitian Daryatno (2017) dan Wahyuni (2015) disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di dukung dengan penelitian Setyawati (2015) dan Dharma (2016) yang memiliki objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan KPP Pratama Denpasar Timur sedangkan

menurut Wulandari (2016) yang objek penelitiannya Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Klanten, Devina (2016), Nurjannah (2017) dan Saefudin (2019) keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut Saefudin (2019), tidak berpengaruhnya keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* karena kebanyakan pengguna *e-filing* tidak benar-benar memahami resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_{a_2}$  : Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

## **2.8 Kesukarelaan terhadap Pengguna**

Sukarela dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya adalah dengan kemauan sendiri atau atas kehendak sendiri. Menurut Daryatno (2017), kesukarelaan adalah keputusan untuk mengadopsi bukanlah suatu paksaan, melainkan keinginan yang timbul dari diri sendiri. Menurut Mujiyati (2016) Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* atas dasar rasa suka, bukan karena terpaksa dan ada rasa ingin menggunakan sistem tersebut.

Kesukarelaan dalam penggunaan *e-filing* memiliki indikator yang meliputi:

1. tidak terpaksa menggunakan *e-filing*
2. kebutuhan menggunakan *e-filing*.

Dalam penelitian Daryatno (2017) dan Mujiyati (2016) yang memiliki objek penelitiannya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Pendidikan Ganesha,

kesukarelaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut Daryatno (2017), Wajib Pajak menggunakan *e-filing* secara sukarela bukan karena paksaan, melainkan keinginan yang timbul dari diri sendiri.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

*Ha<sub>3</sub>* : Kesukarelaan terhadap pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing*.

## **2.9 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Nurjannah, 2017). Menurut Wulandari (2016), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh karakteristik personal. Persepsi kepuasan pengguna adalah suatu tingkatan rasa seorang Wajib Pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filing* (Rusmanto, 2017). Kepuasan pengguna dalam penggunaan *e-filing* memiliki indikator yang meliputi:

1. Efisiensi sistem;
2. Keefektifan sistem;
3. Kepuasan.

Efisiensi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ketepatan cara dalam menjalankan sesuatu sedangkan keefektifan adalah keadaan yang berpengaruh keberhasilan. Dalam Wulandari (2016), Maryani (2016) dan Bilyantari (2017) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* didukung dengan penelitian Nurhasanah (2015), Nurjannah (2017), Nopiana (2017) dan Rusmanto (2017) mengatakan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan Setyawati (2015) menyimpulkan kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut Setyawati (2015), Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Dian Nuswantoro tidak puas menggunakan sistem *e-filing*.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

$H_{a_4}$  : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

**2.10 Model Penelitian**

