



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

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 menurut Pasal 1 angka 1 UU KUP tahun 2013 adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2017).

Dua fungsi yang dimiliki oleh pajak, yaitu (Resmi, 2017) :

a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

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 maupun intensifikasi pemungutan pajak. Contoh dari fungsi *budgetair* adalah pajak digunakan sebagai pembiayaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)

b. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Contoh dari fungsi *regulerend* adalah:

1. Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadinya 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 mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
2. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi merataan 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 batas peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penyederhanaan penghitungan pajak.
6. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Dalam perpajakan yang berlaku di Indonesia, terdapat beberapa pengelompokan jenis pajak, yaitu (Resmi, 2017):

1. Menurut Golongan

- a) Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh).

- b) Pajak Tidak Langsung

Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung ini terjadi jika terdapat terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak.

Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## 2. Menurut Sifat

### a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPH) karena di dalam PPh memperhatikan keadaan pribadi dari Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak dan tanggungan).

### b) Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak dan tempat tinggal. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

## 3. Menurut Lembaga Pemungut

### a) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak negara atau pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contohnya adalah PPh, PPN, dan PPnBM.

## b) Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat 2 (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air dan contoh pajak kabupaten/kota adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

Di dalam sistem perpajakan di Indonesia, ada beberapa sistem pemungutan yang digunakan di Indonesia yaitu (Resmi, 2017):

### a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini 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 tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peran dominan ada pada aparatur perpajakan)

#### b. *Self Assessment System*

*Self Assessment System* adalah 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.

Berhasil atau tidak pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak)

#### c. *With Holding System*

Sistem pemungutan ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan

yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjukkan (peran dominan ada pada pihak ketiga).

## 2.2 Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Surat Edaran Nomor SE-43/PJ/2014, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak, dan bukan objek pajak dan harta kewajiban. Dalam situs Direktorat Jendral Pajak, disebutkan fungsi dari SPT adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak, fungsi dari SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
  - a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
  - b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak;
  - c. Harta dan kewajiban;

- d. Pemotongan/pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi dari SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
  - a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;
  - b. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Pemotong/ Pemungut Pajak, fungsi dari SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan sebagai berikut (Resmi, 2017):

1. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. SPT Masa terdiri atas:
  - 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 yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final (1770 S);
  - e. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dan satu pemberi kerja dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi (1770 SS).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 243/PMK.03/2014 Pasal 9 mengenai Batas Waktu Penyampaian SPT yaitu:

**Tabel 2.1**

**Batas waktu penyampaian SPT**

No	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1	PPh Pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
2	PPh Pasal 23/26	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
3	PPh Pasal 25	Tanggal 15 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
4	PPh Pasal 22, PPN dan PPnBM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	7 hari setelah pembayaran
5	PPh Pasal 22 - Bendaharawan Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tanggal 14 bulan berikutnya
6	PPh Pasal 22 - Pertamina	Sebelum <i>delivery order</i> dibayar	Paling lambat tanggal 20 setelah masa pajak berakhir
7	PPh Pasal 22 - Pemungut tertentu	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
8	PPh Pasal 4 ayat (2)	Tanggal 10 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
9	PPN dan PPnBM - PKP	Akhir bulan berikutnya sebelum penyampaian SPT	Akhir masa pajak berikutnya
10	PPN dan PPnBM - Bendaharawan	Tanggal 17 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
11	PPN dan PPnBM - Pemungut Non Bendaharawan	Tanggal 15 bulan berikutnya	20 hari setelah akhir masa pajak
12	a. PPh Wajib Pajak Orang Pribadi	a. Tanggal 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun bagian tahun pajak atau tahun bagian tahun pajak	a. Paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak atau bagian tahun pajak

	b. PPh Wajib Pajak Badan	b. Tanggal 25 bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	b. Paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak atau bagian tahun pajak
--	--------------------------	---	--

Sumber: Resmi (2017)

Pada Pasal 7 ayat (1) UU KUP, sanksi administrasi untuk tidak menyampaikan SPT yaitu:

1. Rp 500.000 untuk SPT Masa PPN;
2. Rp 100.000 untuk SPT Masa Lainnya;
3. Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan; dan
4. Rp 100.000 untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pada tahun 2005, *e-Filing* diperkenalkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai sarana dalam menyampaikan SPT, dan tahun 2012 sarana aplikasi *e-Filing* dapat diakses melalui situs resmi Direktorat Jendral Pajak.

### 2.3 *E-Filing*

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ.2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* adalah cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*.

Dalam situs Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* mulai diperkenalkan oleh DJP pada tahun 2005 tetapi hanya dapat diakses oleh Penyedia Jasa Aplikasi. Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-

41/PJ/2015, Penyedia Jasa Aplikasi adalah pihak yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian SPT elektronik ke Direktorat Jendral Pajak meliputi Penyedia Aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik. Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh DJP yaitu PT. Mitraku Pajak dengan *website* [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), Laporan pajak dengan *website* [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), PT. Sarana Prima Telematika dengan *website* [www.spt.com](http://www.spt.com), dan PT. Achilles Advanced System dengan *website* [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com).

Dasar hukum yang digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak terhadap *e-Filing* yaitu Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*, dan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Dalam pasal 4 Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-03/PJ/2015, Wajib Pajak wajib menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dalam bentuk dokumen elektronik ketika memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;

2. Wajib Pajak yang diwajibkan menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dalam bentuk dokumen elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan dan memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan;
3. Wajib Pajak yang sudah pernah menyampaikan SPT Elektronik;  
atau
4. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya, Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dan Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar yang juga selain harus menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dalam bentuk dokumen elektronik, Wajib Pajak juga harus menyampaikan SPT Masa Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dalam bentuk dokumen elektronik.

Tujuan dari *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memberikan fasilitas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Widyadinata dan Toly, 2014).

Menurut situs Direktorat Jenderal Pajak, surat pemberitahuan (SPT) yang dapat dilaporkan dalam sistem *e-Filing* adalah:

1. SPT Tahunan 1770 S : yaitu SPT Tahunan yang diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki sumber penghasilan dari 1 atau lebih pemberi kerja (karyawan) dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari usaha atau pekerjaan bebas (> 60 juta per tahun)
2. SPT Tahunan 1770 SS : yaitu SPT Tahunan yang diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki sumber penghasilan hanya dari satu pemberi kerja yang jumlah penghasilan brutonya tidak lebih dari 60 juta per tahun dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali dari bunga bank dan bunga koperasi.

Cara-cara registrasi untuk melakukan *e-Filing* adalah sebagai berikut (DJP, 2016):

1. Datang ke KPP terdekat untuk meminta nomor *e-FIN* untuk. Nomor *e-FIN* ini dapat diberikan ketika Wajib Pajak mengisi formulir aktivasi *e-FIN* dengan membawa fotokopi KTP dan NPWP.
2. Setelah mendapatkan nomor *e-FIN*, lakukan pendaftaran akun DJP *online* melalui *web browser* anda dengan memasukkan alamat *website* DJP *online* yaitu [www.djponline.go.id](http://www.djponline.go.id).
3. Setelah muncul, lalu klik tombol daftar pada menu *interface*.
4. Masukkan nomor NPWP, nomor *e-FIN*, dan kode keamanan yang telah disediakan, lalu klik tombol verifikasi.

5. Kolom nama akan terisi sesuai dengan data NPWP. Jika sudah sesuai, masukkan *e-mail* aktif Wajib Pajak, nomor *handphone* Wajib Pajak, dan *password* yang diinginkan, kemudian klik tombol simpan.
6. Langkah berikutnya adalah dengan membuka *e-mail* aktif Wajib Pajak yang telah didaftarkan untuk membuka *e-mail* yang berisi tautan *link* dari DJP. Klik *link* tersebut lalu akan muncul tautan baru pada *browser* Wajib Pajak yang berisi konfirmasi bahwa aktivasi akun berhasil.
7. Setelah itu klik tombol *ok* pada tautan tersebut dan Wajib Pajak telah terdaftar dan dapat menggunakan layanan aplikasi perpajakan di DJP *Online*.

#### 2.4 Penggunaan *e-Filing*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan memiliki arti proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu, dan pemakaian. *e-Filing* adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider (ASP)* dan Direktorat Jendral Pajak sebagai alternatif penyampaian SPT secara *online* dan *real time* (Dharma dan Noviari, 2016). Jadi dapat disimpulkan, bahwa penggunaan *e-Filing* adalah suatu pemakaian media elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak yang disediakan oleh *Application Service Provider (ASP)* dan Direktorat Jendral Pajak sebagai alternatif penyampaian SPT secara *online* dan *real time*.

Pengguna sistem *e-Filing* yang tercantum dalam Undang - Undang No. 16 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang – Undang No. 6 tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” adalah Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak.

Sistem *e-Filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *e-Filing*, Wajib Pajak mendapatkan beberapa keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas ketika melakukan melaporkan SPT tanpa mendatangi kantor pajak karena Wajib Pajak dapat menggunakan *e-Filing* dimana saja dan kapan saja (Herawan dan Waluyo, 2014).

Keuntungan yang di dapat jika menggunakan aplikasi *e-Filing* menurut *website* Direktorat Jendral Pajak adalah:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam);
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
3. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*;

5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validitas pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi kertas; dan Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, Perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, Fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*.

Kelemahan dari sistem *e-Filing* menurut *website* Direktorat Jendral Pajak adalah:

1. Belum meratanya infrastruktur internet di Indonesia mengakibatkan layanan *e-Filing* belum dapat menjangkau seluruh wilayah Indonesia.
2. Akses *e-mail* sangat tergantung pada koneksi internet dan kapasitas surat masuk (*inbox*) dari penerima *e-mail*.
3. Kesalahan kecil pada penulisan alamat *e-mail* dapat mengakibatkan *e-mail* tidak terkirim.

Penggunaan *e-Filing* dapat diukur dengan kriteria yaitu Wajib Pajak selalu menggunakan sistem *e-Filing*; Wajib Pajak mengharapkan penggunaan sistem *e-Filing* akan terus berlanjut dimasa datang; dan selalu mencoba menggunakan sistem *e-Filing* setiap kali melaporkan pajak.

## 2.5 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah suatu ukuran dimana sebuah *system* dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Dalam hal ini adalah sistem *e-Filing*. Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan suatu ukuran dimana sistem *e-Filing* dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh Wajib Pajak (Wibisono dan Toly, 2014). Rahayu (2016) juga mengemukakan hal yang sama bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Chen *et al* (2011) dalam Dharma dan Noviani (2016) juga mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai derajat seberapa individu meyakini bahwa penggunaan *e-Filing* tidak memerlukan banyak upaya.

Kemudahan penggunaan menjadi penentu dalam tingkat penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menganggap bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan, maka pengguna cenderung menggunakan sistem *e-Filing* (Dharma dan Noviani, 2016). Desmayanti (2012) juga berpendapat jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan, maka tujuan dari penggunaan sistem *e-Filing* akan terwujud. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Putra, dkk (2013) dan Mujiyati, dkk (2014) yang mengatakan bahwa Wajib Pajak akan merasa mudah dalam menjalankan sistem *e-Filing* ketika dapat dipelajari sendiri. Ketika penggunaan sistem memiliki keunggulan komparatif yang terbaik baik dari waktu dan tenaga, maka penggunaan sistem berpotensi akan

digunakan secara berkelanjutan sehingga pengguna *e-Filing* akan meningkat (Dharma dan Noviari, 2016).

Dalam penelitian ini, indikator untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah kemudahan dalam mempelajari *e-Filing*, kemudahan dalam menggunakan *e-Filing*, dan Wajib Pajak dapat terampil dalam menggunakan sistem *e-Filing*.

Ketika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* mudah dipelajari, mudah digunakan serta dapat terampil dalam menggunakan sistem *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya persepsi kemudahan, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2016), Daryatno (2017), dan Mujiyati, dkk (2014) yang mengatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>a1</sub> : Persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.**

## 2.6 Keamanan dan Kerahasiaan

Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuat perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak (Wibisono dan Toly, 2014). Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian rendah, sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya (Desmayanti, 2012). Kerahasiaan adalah hal yang berkaitan dengan informasi pengguna yang terjamin kerahasiaannya dan tidak ada pihak lain yang dapat mengetahuinya (Herawan dan Waluyo, 2014). Dharma dan Noviari (2016) juga mengartikan kerahasiaan sebagai adanya jaminan dari penyediaan sistem informasi terhadap hal yang berkaitan dengan informasi pribadi.

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem karena dalam sistem *e-Filing*, keamanan dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri mereka untuk melakukan pelaporan SPT secara *online* (Wibisono dan Toly, 2014). Menurut Herawan dan Waluyo (2014), *digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu. Dengan cara tersebut, maka informasi atau data milik Wajib Pajak juga akan lebih terjamin kerahasiaannya. Ketika Wajib Pajak merasa aman dalam

penggunaan sistem *e-Filing* dan semua informasi atau data tentang dirinya terjamin kerahasiaannya, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT. Hal ini juga dikatakan oleh Desmayanti (2012) yang mengatakan bahwa ketika Wajib Pajak sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing*, maka akan menggunakan *e-Filing*.

Dalam penelitian ini, indikator untuk mengukur keamanan dan kerahasiaan adalah *e-Filing* memberikan keamanan yang tinggi dan *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak. Ketika *e-Filing* dapat memberikan keamanan yang tinggi dan dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya keamanan dan kerahasiaan, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian Hasil penelitian Wahyuni (2015) terkait dengan variabel keamanan dan kerahasiaan memberikan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa peneliti seperti Herawan dan Waluyo (2014), Wibisono dan Toly (2014), dan Dharma dan Noviari (2016) yang menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>a2</sub> : Keamanan dan Kerahasiaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.**

## 2.7 Persepsi Kecepatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, cepat diartikan sebagai dalam waktu yang singkat, lekas, dan segera. Kecepatan diartikan sebagai waktu yang dibutuhkan untuk perpindahan. Wahyuni (2015) mendefinisikan kecepatan sebagai Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* tidak perlu datang ke KPP untuk melaporkan SPT, cukup dengan mengakses lewat *website* [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id) yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Kecepatan dalam melaporkan SPT dan respon dari Direktorat Jenderal Pajak yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem *e-Filing* sehingga minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* akan meningkat. Kecepatan pada sistem *e-Filing* harus lebih unggul dibandingkan dengan sistem manual karena ketika sistem dan proses *e-Filing* ini cepat, maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* (Nurjanah, 2017).

Dalam penelitian ini, indikator untuk mengukur persepsi kecepatan adalah dapat mengurangi waktu dalam pelaporan pajak dan Wajib Pajak memperoleh respon dari Direktorat Jenderal Pajak dengan

cepat. Ketika Wajib Pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* dapat mengurangi waktu dalam pelaporan pajak dan respon dari Direktorat Jenderal Pajak cepat, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya persepsi kecepatan, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) terkait dengan kecepatan memberi kesimpulan bahwa kecepatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2017) yang mengatakan bahwa kecepatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Wowor, dkk (2014) menunjukkan bahwa kecepatan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>a3</sub> : Persepsi kecepatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.**

## 2.8 Kesiapan Teknologi Informasi

Ismanto (2010) dalam Salim (2014) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah kumpulan sumber daya informasi, peran penggunaannya,

serta *management* yang menjalankannya sudah kompeten di bidangnya. Kesiapan teknologi informasi adalah kondisi seseorang baik dari segi sumber daya manusia maupun teknologi yang menentukan untuk penerimaan teknologi baru untuk mencapai tujuan dalam kehidupan di rumah maupun di dunia kerja (Dharma dan Noviari, 2016). Kesiapan teknologi informasi dipengaruhi dengan adanya perkembangan media internet karena media internet adalah sarana utama dalam menggunakan sistem *e-Filing* (Wibisono dan Toly, 2014).

Kesiapan teknologi informasi berarti Wajib Pajak siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk munculnya sistem baru yaitu *e-Filing* (Daryatno, 2017). Jika individu memiliki pengetahuan tentang perangkat dan dapat mengakses sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan *e-Filing*, maka individu ini akan memutuskan untuk menggunakan sistem *e-Filing* (Dharma dan Noviari, 2016). Desmayanti (2012) mengatakan jika tingkat kesiapan teknologi tinggi, maka minat penggunaan semakin tinggi. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak sudah siap menerima teknologi baru yaitu *e-Filing* (Mujiyati dkk, 2014).

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kesiapan teknologi informasi adalah tersedianya fasilitas yang dapat mendukung sistem *e-Filing* serta pengetahuan yang baik mengenai *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak memiliki fasilitas-fasilitas pendukung untuk *e-Filing* dan memiliki pengetahuan yang baik mengenai *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan adanya keinginan untuk

menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya kesiapan teknologi informasi, maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Mujiyati (2014) dan Wibisono dan Toly (2014) yang mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017) yang mengatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>a4</sub> : Kesiapan Teknologi Informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing***

## **2.9 Kompleksitas**

Kompleksitas adalah suatu ukuran kemampuan dari pengguna yang mempersepsikan suatu sistem itu mudah dipahami atau sulit dipahami (Mujiyati dkk, 2014).

Wiyono (2008) dalam Ekamaulana (2016) mengatakan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi; dalam hal ini adalah *e-Filing*,

maka semakin rendah tingkat penyerapannya. Desmayanti (2012) juga mengatakan bahwa ketika Wajib Pajak mempersepsikan *e-Filing* adalah rumit, maka mereka akan cenderung tidak akan menggunakan *e-Filing* karena mereka menginterpretasikan bahwa teknologi ini akan menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami. Ekamaulana (2016) mengatakan bahwa alasan lainnya adalah Wajib Pajak merasa sudah nyaman dan biasa mengisi SPT secara manual, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan dan mempelajari *e-Filing*.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kompleksitas adalah prosedur *e-Filing* yang menyulitkan dan merasa nyaman dengan SPT manual. Ketika Wajib Pajak merasa prosedur menyulitkan dan sudah nyaman dengan SPT manual, maka Wajib Pajak tidak selalu memakai *e-Filing* dalam pelaporan pajak dan tidak adanya keinginan untuk menggunakan kembali *e-Filing* di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa dengan semakin kompleks, maka akan mengurangi intensitas penggunaan *e-Filing*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) mengatakan bahwa kompleksitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mujiyati, dkk (2016) yang menyatakan bahwa kompleksitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Begitupula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Amin (2016) yang menunjukkan bahwa kompleksitas berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, tetapi hasil ini bertentangan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Daryanto (2017) dan Ekamaulana (2016) yang menyatakan bahwa kompleksitas tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan teori, pendapat, dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah:

**H<sub>a5</sub> : Kompleksitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.**

### 2.10 Model Penelitian

Berdasarkan uraian dan hipotesis yang telah disusun, maka penelitian ini menggunakan model sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Model Penelitian**

