

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu berfungsi untuk mendukung hasil penelitian yang akan dilakukan saat ini. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya :

1. Ardhy, (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa, (1) penggunaan teknologi informasi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik, (2) faktor yang dapat mendukung maupun menghambat penggunaan teknologi informasi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* bagi Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini, (1) penggunaan teknologi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* sudah cukup berhasil, (2) tingkat penggunaan *e-Filing* yang melampaui dari target yang telah ditetapkan, (3) banyaknya Wajib Pajak yang merasakan lebih mudah dan cepat dalam menghitung dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mereka, (4) Wajib Pajak menyadari akan kewajiban sebagai Wajib Pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tepat waktu.

2. Abdurrohman, (2015)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan, (1) implementasi program *e-Filing* dalam upaya meningkatkan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, (2) Peran Program *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini, (1) langkah-langkah dalam implementasi *e-Filing* telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial, (2) implementasi *e-Filing* belum secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak.

3. Avianto, (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan pelayanan *e-Filing* berperan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan pajak dengan sistem *e-Filing*. Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini, (1) pelaksanaan *e-Filing* sudah cukup berhasil, (2) tingkat penggunaan *e-Filing* yang mampu melampaui target yang telah ditetapkan serta meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui meningkatnya angka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi, (3) banyak Wajib Pajak yang merasakan lebih praktis, muda,

cepat dan efisien dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan mereka, (4) Wajib Pajak menyadari akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Terdapat beberapa perbedaan dan persamaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian Ardhy (2014), penelitian ini sama-sama meneliti tentang *e-Filing*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Ardhy, yaitu penelitian Ardhy meneliti penggunaan teknologi informasi dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-Filing* sebagai upaya peningkatan pelayanan sektor publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Selatan, sedangkan penelitian ini meneliti peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Penelitian Abdurrohman (2015), penelitian ini sama-sama meneliti tentang *e-Filing*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Abdurrohman, yaitu penelitian Abdurrohman meneliti implementasi program *e-Filing* dalam upaya peningkatan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro, sedangkan penelitian ini meneliti peranan *e-Filing* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

Penelitian Avianto (2016), penelitian ini sama-sama meneliti tentang peranan *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian

ini dengan penelitian yang dilakukan Avianto, yaitu tempat penelitian Avianto meneliti di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan, Sedangkan penelitian ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

B. Tinjauan Umum Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Menurut Priantara (2013:2), menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Supramono *et.al* (2015:2), pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Selain itu terdapat beberapa definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli yang dikutip dari (Resmi, 2014:1), sebagai berikut :

- a) Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H
Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang- Undang (yang dapat dilaksanakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- b) Menurut Dr. N. J. Feldman
Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

c) Menurut S.I. Djajadiningrat

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang pengertian pajak tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kesamaan yaitu pajak dikatakan sebagai iuran wajib masyarakat kepada kas negara. Pajak dapat dipaksakan karena diatur dengan hukum dan tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung kepada perorangan melainkan kontribusinya akan dirasakan oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang yang bersifat wajib dan memaksa serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak mendapat kontraprestasi secara langsung.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak dipungut untuk menjalankan pemerintahan dan untuk kepentingan umum.
- e. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana dari sektor privat ke sektor negara.

2. Fungsi Pajak

Secara umum pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan nasional, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang dipergunakan untuk membiayai semua pengeluaran negara termasuk pengeluaran pembangunan. Terdapat 2 (dua) fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (Anggaran) dan fungsi *regulerend* (Mengatur). Menurut Mardiasmo (2013:1), menjelaskan fungsi pajak sebagai berikut :

a) Fungsi *Budgetair* (Anggaran)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran pemerintah.

Contoh : Dimasukkannya pajak dalam Anggaran Pembiayaan Belanja Negara (APBN) sebagai penerimaan dalam negara.

b) Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh : Dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah, dan tarif pajak ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasar dunia.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak ada 2 (dua), yaitu fungsi *budgetair* (anggaran) dan fungsi *regulerend* (mengatur). Fungsi *budgetair* (anggaran) adalah pajak digunakan untuk keberlangsungan hidup sebuah negara mulai dari belanja pegawai sampai dengan digunakan untuk pembangunan demi kemajuan sebuah negara. Berbeda dengan fungsi anggaran, fungsi *regulerend* (mengatur) adalah pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu sebagai contoh adalah pemerintah menentukan tarif 0% untuk ekspor agar para eksportir berlomba-lomba untuk melakukan

kegiatan ekspor yang mana nanti akan membuat produk buatan dalam negeri akan dikenal oleh masyarakat negara lain.

3. Asas Pemungutan Pajak

Era globalisasi sekarang ini batas negara menjadi tidak jelas bagi Wajib Pajak dalam negeri untuk mencari dan memperoleh penghasilan sehingga penentuan pemungutan pajak ini penting untuk menentukan negara mana yang berhak memungut pajak. Terdapat beberapa asas dalam pemungutan pajak yaitu Asas Domisili (asas tempat tinggal), Asas Sumber, dan Asas Kebangsaan. Menurut Mardiasmo (2013:7), terdapat 3 (tiga) asas dalam memungut pajak, yaitu

- a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.
- b. Asas Sumber
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan
Pemungutan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

4. Subjek Pajak

Subjek pajak merupakan istilah dalam peraturan perundang-undangan perpajakan untuk perorangan (pribadi) atau organisasi (kelompok) berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Subjek pajak dapat diartikan sebagai orang atau badan atau pihak yang dituju oleh Undang-Undang untuk dikenai pajak. Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 yang menjadi subjek adalah :

a. Orang Pribadi

Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia maupun diluar Indonesia atau luar negeri.

b. Warisan

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak. Warisan yang belum terbagi dimaksudkan subjek pajak pengganti menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli warisnya. Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tetap dapat dilaksanakan.

c. Badan

Pengertian badan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan adalah sekumpulan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Perbedaan Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri antara

lain dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 : Perbedaan Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri

Wajib Pajak Dalam Negeri	Wajib Pajak Luar Negeri
1. Dikenakan pajak atas penghasilan pajak yang diterima atau diperoleh dari Indonesia dan dari Luar Indonesia.	1. Dikenakan pajak atas penghasilan pajak yang berasal dari sumber penghasilan di Indonesia.
2. Dikenakan pajak berdasarkan penghasilan netto.	2. Dikenakan pajak berdasarkan penghasilan bruto.
3. Tarif pajak yang digunakan adalah tarif umum (tarif Undang-Undang Pajak Penghasilan pasal 17)	3. Tarif pajak yang digunakan adalah tarif sepadan (tarif Undang-Undang Pajak Penghasilan pasal 26)
4. Wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)	4. Tidak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Sumber : Waluyo (2013:131)

5. Penggolongan Pajak

Jenis pajak di Indonesia terdiri dari berbagai macam penggolongan jenis dan macamnya. Pajak dapat digolongkan menjadi beberapa jenis dilihat dari berbagai segi, yaitu dari segi golongannya, dari segi sifatnya, dan pembagian pajak menurut lembaga pemungutannya. Adapun beberapa penggolongan pajak menurut Mardiasmo (2013:5), yaitu sebagai berikut :

- a. Penggolongan Pajak Menurut Golongannya terdiri dari :
 - 1) Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh : Pajak Penghasilan.
 - 2) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Penggolongan Pajak Menurut Sifatnya :
 - 1) Pajak subjektif yaitu pajak yang berpangkul atau berdasarkan pada subjeknya dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
Contoh : Pajak Penghasilan.
 - 2) Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkul pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- c. Penggolongan Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya :
 - 1) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi Bangunan dan Bea Materai.
 - 2) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
Contoh : Pajak Provinsi, yang terdiri dari : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Pajak Kabupaten dan/atau Kota: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak dibagi menjadi 3 (tiga) aspek, yaitu golongan, sifat, dan lembaga pemungutannya. Menurut golongan pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Menurut sifat pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pajak subjektif

dan pajak objektif. Menurut lembaga pemungutannya pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pajak negara atau pajak pusat dan pajak daerah.

6. Sistem Pemungutan Pajak

Peran pajak yang sangat berpengaruh dalam penerimaan suatu negara telah membuat pajak menjadi primadona sumber penggalangan dana. Negara Indonesia memiliki 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, dan *With Holding System*. Adapun beberapa sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2013:7), diantaranya :

a. *Official Assessment System*

Pada sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *Official Assessment System* sebagai berikut :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan menyampaikan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Ciri-ciri *Self Assessment System* sebagai berikut:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- 2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, membayar, dan menyampaikan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *With Holding System* adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya *Official Assesment System* membuat Wajib Pajak bersifat pasif. Sebaliknya *Self*

Assesment System menuntut Wajib Pajak untuk aktif menghitung, membayar, dan menyampaikan sendiri pajaknya. *Official Assesment System* pihak fiskus maupun Wajib Pajak yang bersangkutan tidak turut andil dalam menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

7. Wajib Pajak

Setiap Orang Pribadi atau Badan hukum adalah subjek pajak. Subjek pajak akan menjadi Wajib Pajak jika mereka mempunyai penghasilan. Menurut Halim *et.al* (2014:15), menyatakan bahwa 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. Menurut Ilyas dan Suhartono (2013:5), Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Setiap Wajib Pajak yang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditentukan untuk melakukan kewajiban membayar pajak termasuk para pemungut atau pemotong pajak yang mempunyai hak dan kewajiban.

8. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Halim *et.al* (2014:18), NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu (2013:24), NPWP adalah suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas. Hal yang sama juga dikemukakan oleh beberapa ahli yang menyatakan mengenai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sebagai berikut :

- a. Menurut Mardiasmo (2013:25)
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- b. Menurut Resmi (2014:24)
Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
- c. Menurut Waluyo (2013:24)
Nomor yang diberikan Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas tentang pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah

- 1) Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.
- 2) Berguna sebagai tanda pengenal atau identitas Wajib Pajak.

Sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan

C. Tinjauan Umum Tentang Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

1. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk menyampaikan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2013:31), Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk menyampaikan 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 Rahayu (2013:171), Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerjasama antara Wajib Pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas tentang pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah Surat Pemberitahuan (SPT) untuk menyampaikan penghitungan dan/atau pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Tahun pajak adalah jangka waktu satu tahun kalender kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu satu tahun pajak.

2. Ragam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Terdapat berbagai macam ragam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan. Adapun ragam Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut yaitu formulir 17770, 1770S, 1770SS, 1721, dan 1771. Menurut Halim *et.al* (2014:26), ragam Surat Pemberitahuan (SPT), sebagai berikut :

- a. 17770 yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan untuk menyampaikan besarnya Pajak Penghasilan (PPH) yang terutang dalam suatu Tahun Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapat penghasilan dari pekerjaan bebas.
- b. 1770S yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan untuk menyampaikan besarnya Pajak Penghasilan (PPH) yang terutang dalam suatu Tahun Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapat penghasilan hanya dari satu pemberi kerja.
- c. 1770SS yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan untuk menyampaikan besarnya Pajak Penghasilan (PPH) yang terutang dalam suatu Tahun Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mendapat penghasilan hanya dari satu pemberi kerja, dan maksimum penghasilan adalah enam puluh juta rupiah setahun.
- d. 1721 yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan untuk menyampaikan besarnya Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 dan/atau Pasal 26 yang telah dipotong oleh Pemotong Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 26.
- e. 1771 yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan untuk menyampaikan besarnya Pajak Penghasilan (PPH) yang terutang dalam Suatu Tahun Pajak oleh Wajib Pajak Badan.

3. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) digunakan untuk menghitung dan menyampaikan pajak terutangnya. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) ini terdiri dari 3 (tiga) fungsi, yaitu bagi Wajib Pajak Penghasilan (PPH), Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan Wajib Pajak bagi pemotong dan pemungut pajak. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Halim *et.al* (2014 : 25), yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak Penghasilan (PPh)
Adalah sebagai sarana Wajib Pajak untuk menyampaikan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk menyampaikan tentang :
 - 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak
 - 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
 - 3) Harta dan kewajiban, dan/atau
 - 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan
- b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP)
Adalah sebagai sarana untuk menyampaikan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk menyampaikan tentang :
 - 1) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
 - 2) 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
- c. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Pemotong atau Pemungut Pajak
Adalah sebagai sarana untuk menyampaikan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

4. Prosedur Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Suandy (2014:161), prosedur dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) antara lain sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Badan harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi.
- c. Dalam hal Wajib Pajak menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan (SPT), surat kuasa khusus tersebut harus dilampiri pada Surat Pemberitahuan (SPT).
- d. Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak yang wajib menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak (PKP).

Laporan keuangan adalah laporan keuangan dari masing-masing Wajib Pajak. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik tetapi tidak dilampirkan pada Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap tidak lengkap dan tidak jelas sehingga Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap tidak disampaikan.

- e. Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan langsung oleh Wajib Pajak ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus diberi tanggal penerimaan oleh pejabat yang ditunjuk dan kepada Wajib Pajak diberi bukti penerimaan.
- f. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dikirim melalui pos dengan tanda bukti pengirim surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan peraturan menteri keuangan.
- g. Tanda bukti dan tanggal pengiriman surat untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan sepanjang Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut telah lengkap.

5. Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Wajib Pajak yang telah mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, dan jelas selanjutnya Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) oleh Wajib Pajak dapat dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Waluyo (2013:34), penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan sebagai berikut :

- a. Secara langsung
Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung dengan mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu, Pojok Pajak, Mobil Pajak atau *Dropbox* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- b. Melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau
Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui pos yang dilakukan dalam amplop tertutup dan disertai dengan label lembar informasi amplop Surat Pemberitahuan (SPT) yang berisi data meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tahun pajak, status Surat Pemberitahuan (SPT), jenis Surat Pemberitahuan (SPT), nomor telepon, pernyataan, dan tanda tangan Wajib Pajak. Bukti pengiriman surat yang diperoleh Wajib Pajak ketika mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui pos disamakan dengan bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) atau tanda terima Surat Pemberitahuan (SPT).

c. Dengan cara lain.

Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan dengan cara lain dapat dilakukan :

- 1) Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Perusahaan jasa ekspedisi atau kurir yang dimaksud disini perusahaan yang berbentuk badan hukum yang bergerak dalam bidang usaha jasa pengiriman surat jenis tertentu termasuk pengiriman Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan bukti pengiriman surat.
- 2) Untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS, dapat menggunakan aplikasi pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>) berupa aplikasi *e-Filing* yang disediakan oleh Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider* atau ASP). ASP merupakan perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yang menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

6. Batas Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Waluyo (2013:38), batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu :

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- c. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan perpanjangan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) apabila tidak dapat menyelesaikan atau menyiapkan laporan keuangan tahunan untuk memenuhi batas waktu penyelesaian. Berdasarkan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 menyebutkan :

“Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP)“

Menurut Mardiasmo (2013:36), Surat Pemberitahuan (SPT) yang tidak disampaikan atau telah disampaikan tetapi tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dikenakan sanksi administrasi berupa denda :

1. Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
2. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa lainnya
3. Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan
4. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Diana & Lilis (2009:137), Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap :

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah meninggal dunia
- b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas
- c. Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia
- d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia
- e. Wajib Pajak Badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi
- g. Wajib Pajak yang terkena bencana yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan, atau
- h. Wajib Pajak lain yaitu Wajib Pajak yang dalam keadaan antara lain : kerusuhanmasal, kebakaran, ledakan bom atau aksi terorisme, perang antar suku, atau kegagalan sistem komputer administrasi penerimaan negara atau perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2013:36), bagi Wajib Pajak yang alpa tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan negara maka:

- a. Jika kealpaan tersebut pertama kali dilakukan dikenai sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari yang kurang dibayar.

- b. Sanksi pidana dikenakan jika perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

Menurut Mardiasmo (2013:37), bagi Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan negara maka :

- a. Dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.
- b. Pidana ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

Menurut Halim *et.al* (2014:29), Wajib Pajak Penghasilan (PPh) tertentu yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dalam 1(satu) tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan bersih tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh). Wajib Pajak ini dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25 dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menjalankan kegiatan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas. Wajib Pajak ini dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25.

Menurut Mardiasmo (2013:33), Wajib Pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan dengan

cara menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) belum melakukan tindakan pemeriksaan.

“apabila pembetulan menyatakan rugi atau lebih bayar maka pembetulan harus disampaikan paling lama 2 (dua) tahun sebelum daluwarsa penetapan. Dalam hal ini Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) perbulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) berakhir untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan dihitung sejak jatuh tempo pembayaran untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan”.

Menurut Priantara (2013:34), Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak dapat dianggap tidak disampaikan apabila :

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) tidak ditandatangani sebagaimana mestinya
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) tidak sepenuhnya dilampiri keterangan dan/atau dokumen yang disyaratkan
- c. Surat Pemberitahuan (SPT) yang menyatakan lebih bayar disampaikan setelah 3 (tiga) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak, dan Wajib Pajak telah ditegur secara tertulis, atau
- d. Surat Pemberitahuan (SPT) disampaikan setelah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pemeriksaan atau menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP)

D. Pengolahan Data Elektronik

Menurut Tantara (2012:1), menyatakan bahwa Sistem adalah entitas atau satuan yang terdiri dari 2 (dua) atau lebih komponen atau subsistem (sistem yang lebih kecil) yang saling terhubung dan terkait untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan informasi dapat dipahami sebagai pemrosesan *input* yang terorganisir, memiliki arti dan berguna bagi orang yang menerimanya. Menurut O'Brien (2003:7), menyatakan bahwa sistem informasi adalah dapat berupa kombinasi dari individu, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber-sumber data yang

terorganisasi, yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam organisasi atau perusahaan. Menurut Scoot (2004:69), Sistem informasi memiliki 3 (tiga) kegiatan utama, yaitu :

- 1) Sistem informasi menerima data masukan sebagai masukan (*input*)
- 2) Sistem informasi memprosesnya dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran akun, dan lain-lain (*processing*)
- 3) Sistem informasi memperoleh informasi sebagai keluarannya (*output*)

Berdasarkan 3 (tiga) kegiatan utama tersebut dapat dikembangkan menjadi tahapan-tahapan Pengolahan Data Elektronik (PDE) atau *Electronic Data Processing* (EDP). Data adalah kumpulan kejadian yang diangkat dari suatu kenyataan. Data dapat berupa angka-angka, huruf-huruf, atau simbol-simbol khusus atau gabungan darinya. Data mentah masih belum bisa bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut. Menurut Jogiyanto (2013:2), pengolahan data (*data processing*) adalah manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti berupa suatu informasi.

Menurut Jogiyanto (2013:2), Pengolahan data terdiri dari 3 (tiga) unsur kegiatan utama dalam siklus pengolahan data (*data processing cycle*), yaitu *input*, *processing*, dan *output*. Selanjutnya 3 (tiga) tahapan dasar tersebut dapat ditambahkan lagi 3 (tiga) atau lebih tahapan lagi yaitu *origination*, *storage*, dan *distribution* sehingga proses pengolahan data dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) *Origination*
Tahapan ini berhubungan dengan proses dari pengumpulan data yang biasanya merupakan proses pencatatan (*Recording*) data ke dokumen dasar.
- 2) *Input*
Tahapan ini merupakan proses memasukkan data ke dalam komputer lewat alat *input* (*input device*)

3) *Processing*

Tahapan ini merupakan proses pengolahan dari data yang sudah dimasukkan yang dilakukan oleh alat pemroses (*processing device*) yang dapat berupa proses menghitung, membandingkan, mengklarifikasikan, mengurutkan, mengendalikan atau mencari di *storage*.

4) *Output*

Tahap ini merupakan proses menghasilkan *output*/keluaran dari hasil pengolahan data ke alat *output* (*output device*), yaitu berupa informasi.

5) *Distribution*

Tahap ini merupakan proses dari distribusi *output* kepada pihak yang berhak dan membutuhkan informasi.

6) *Storage*

Tahap ini merupakan proses perekaman hasil pengolahan ke simpanan luar (*storage*). Hasil pengolahan yang disimpan di *storage* dapat dipergunakan sebagai bahan input untuk proses selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa *e-Filing* merupakan aplikasi pengolahan data elektronik yang menghasilkan laporan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagai “*output*” sedangkan proses “*input*” berjalan pada saat Wajib Pajak melakukan pengisian data Wajib Pajak. Perekaman data juga dilakukan dalam aplikasi *e-Filing* sehingga nantinya dapat membantu Wajib Pajak untuk penyampaian selanjutnya dan membantu petugas pajak dalam melakukan penelitian data Surat Pemberitahuan (SPT).

E. Elektronik Filing (*e-Filing*)

1. Pengertian *e-Filing*

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan dunia informasi. Penggunaan internet sudah menjangkau berbagai kalangan masyarakat. Pengaruh dari perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai pada aspek pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Peranan teknologi dalam proses administrasi

perpajakan memungkinkan Wajib Pajak untuk lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya antara lain kewajibannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*). *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>). Menurut Priantara (2013:36), *e-Filing* adalah Suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time*.

Penggunaan *e-Filing* merupakan cara paling mudah dan tepat untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak terutang nya langsung ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Wajib Pajak tidak perlu lagi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan harus mengantri untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak terutang nya sehingga Wajib Pajak dapat menghemat waktu dan biaya. Wajib Pajak bisa menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak terutang nya darimana saja dan kapan saja. Berbeda dengan cara manual dimana Surat Pemberitahuan (SPT) harus disampaikan dalam 5 (lima) hari kerja dan pada waktu jam kerja, dengan menggunakan *e-Filing* Wajib Pajak bisa menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu.

2. Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Secara *e-Filing*

Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* Menurut Waluyo (2013:39), sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* melalui laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>) harus memiliki *Electronic Filing Identification* (e-FIN).
- b. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *Electronic Filing Identification* (e-FIN) harus mendaftarkan diri melalui laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>) paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender.
- c. Pendaftaran dilakukan dengan mencantumkan :
 - 1) Alamat surat elektronik (*e-mail address*), dan
 - 2) Nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi, dan Bukti Penerimaan Elektronik.
- d. Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* dengan cara mengisi aplikasi e-SPT dengan benar, lengkap, dan jelas.
- e. Wajib Pajak yang telah mengisi aplikasi e-SPT meminta kode verifikasi pada laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>).
- f. Hasil pengisian aplikasi e-SPT dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- g. Hasil pengisian aplikasi e-SPT dinyatakan lengkap apabila seluruh elemen digitalnya telah diisi.
- h. Dalam hal pengisian e-SPT dinyatakan lengkap kepada Wajib Pajak diberikan bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.
- i. Bukti penerimaan elektronik disampaikan kepada Wajib Pajak melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).
- j. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-Filing* melalui laman atau *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://www.pajak.go.id>) dapat dilakukan setiap saat dengan standar waktu Indonesia bagian barat.

F. Kepatuhan

1. Pengertian Kepatuhan dalam Perpajakan

Menurut Nurmantu dalam Rahayu (2013:138), mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Zain (2008), kepatuhan Wajib Pajak yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 54 Tahun 2000 dalam Sony dan Rahayu (2006:112), kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Menurut Ismawan (2003:82), mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *Self Assessment System* dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu dan menyampaikan pajak tersebut.

Menurut Norman D. Nowak dalam Zain (2008), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana :

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian kepatuhan menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2013:139),

menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat di definisikan dari :

- a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan sebagai fondasi *Self Assesment System* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (2003:83), elemen-elemen kunci tersebut sebagai berikut :

- a. Program pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.
- b. Prosedur sederhana dan memudahkan Wajib Pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

2. Jenis Kepatuhan Pajak

Menurut Nurmantu (2005:148), kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Kepatuhan Formal ialah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
Contoh : Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu.
- b. Kepatuhan material ialah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi Undang-Undang Perpajakan.
Contoh : Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jelas, lengkap, dan benar.

3. Pengukuran Kepatuhan Perpajakan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan

Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntansi Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

G. Pelayanan

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Boediono (2003:60), Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menerangkan bahwa agar sistem *Self Assessment System* dapat berjalan baik maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjalankan 3 (tiga) fungsinya, yaitu pelayanan, penyuluhan, dan penegakan hukum. Selain itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjelaskan bahwa pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada Wajib Pajak termasuk pelayanan *public* yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

H. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas digunakan sebagai parameter untuk mengukur sebuah kinerja suatu organisasi. Suatu organisasi dikatakan telah efektif apabila telah mencapai tujuan yang ingin dicapainya. Robbins dalam Kusdi (2009:92), mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu kondisi maupun perbuatan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan serta ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Suatu organisasi akan berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai sehingga memperoleh hasil yang maksimal dan dapat dikatakan sebagai sesuatu yang efektif. Menurut Miller dalam Tangkilisan (2007:138), menyatakan bahwa efektivitas merupakan sebuah tingkatan seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Menurut pendapat Mahmudi (2005:92), menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil) suatu organisasi, program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2 mengenai hubungan arti efektivitas.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Gambar 2 : Hubungan Efektivitas
Sumber : Mahmudi (2005:92)

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses, dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah hasil tujuan yang dikehendaki.

2. Kriteria Efektivitas

Seperti yang telah dijelaskan pada pengertian efektivitas bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan. Efektivitas dapat dipakai dalam menentukan kesuksesan realisasi penerimaan dari target yang telah ditetapkan sehingga standar minimal dalam mengukur dapat digunakan sebagai parameter apakah suatu organisasi dapat mencapai suatu efektivitas apakah 100% yang artinya realisasi sama dengan target penerimaan. Pengukuran efektivitas yang digunakan menurut Mahmudi (2015:111), sebagai berikut :

Tabel 3 : Klasifikasi Kriteria Efektivitas

No	Presentase Efektivitas	Kriteria
1	$\geq 100\%$	Efektif
2	85% - 99%	Cukup Efektif
3	65% - 84%	Kurang Efektif
4	$\geq 65\%$	Tidak Efektif

Sumber : Mahmudi (2015:111)

Kriteria efektivitas mempermudah penentuan tingkat kesuksesan pelaksanaan sistem *e-Filing*. Apabila persentase efektivitas berada di tingkat lebih dari 100%, maka tergolong efektif dan apabila persentase efektivitas berada dalam

rentang 85% - 99%, maka tergolong cukup efektif. Kemudian bila persentase efektivitas berada dalam rentang 65% - 84,5, maka berada dalam kriteria kurang efektif dan apabila persentase efektivitas berada dalam kriteria kurang dari 65% maka tidak efektif.

3. Pendekatan Efektivitas

Untuk mengetahui efektivitas dalam suatu organisasi maka diperlukan adanya pendekatan yang digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi. Menurut Gibson & Donnelly (2000:38), mengungkapkan 3 (tiga) pendekatan mengenai efektivitas, yaitu :

- a. Pendekatan Tujuan. Menurut pendekatan ini keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- b. Pendekatan Teori Sistem. Menurut teori ini kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan-proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana, dan kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antara organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada sehingga efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas termasuk sejumlah konsep komponen serta tugas manajerial adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagiannya.
- c. Pendekatan *Multiple Constituency*. Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif di antara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi.

Pendekatan yang berbeda dikemukakan Lubis & Martani (1987:55), yaitu sebagai berikut :

- a. *Resource Approach* (Pendekatan Sumber) yaitu mengukur efektivitas dari *input*. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. *Process Approach* (Pendekatan Proses) yaitu untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. *Goals Approach* (Pendekatan Sasaran) yaitu dimana pusat perhatian pada *output* mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai *output* (hasil) yang sesuai dengan rencana.

Pendekatan efektivitas yang lebih luas dikemukakan oleh Robbins (2004:54), yaitu :

- a. *Goal Attainment Approach* (Pendekatan Pencapaian Tujuan). Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari *ends* (Pencapaian Tujuannya) daripada *means* (caranya).
- b. Pendekatan Sistem. Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi maka yang perlu diperhatikan adalah Sumber Daya Manusianya (SDM), mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi, dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
- c. Pendekatan Konstituensi-Strategis. Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu di dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
- d. Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing. Pendekatan ini mencoba mempersatukan atas suatu kelompok nilai. Masing-Masing didasarkan atas suatu kelompok nilai.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pendekatan efektivitas tersebut, bahwa dalam mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif atau tidak dapat dilihat dari berbagai bagian yang berbeda dari organisasi, dimana organisasi mendapatkan *input* atau masukan berupa berbagai macam sumber dari lingkungannya.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Istilah faktor berasal dari bahasa Inggris, yaitu *fact* yang berarti suatu keadaan yang benar-benarnya terjadi. Kumpulan dari berbagai faktor merupakan kenyataan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), faktor merupakan hal atau keadaan atau peristiwa yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu. Sesuatu yang menyebabkan kenyataan itu terjadi disebut sebagai faktor.

Berdasarkan pengertian-pengertian dan pendekatan-pendekatan yang dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam suatu organisasi menurut Steers (2005:8), yaitu sebagai berikut :

- a. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat dalam organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
- b. Karakteristik lingkungan yang mencakup 2 (dua) aspek. Aspek (1) adalah lingkungan *ekstern* yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek (2) adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
- c. Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
- d. Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambil keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa organisasi terdiri dari berbagai unsur yang saling berkaitan dan akan mempengaruhi kinerja organisasi, keefektifan membutuhkan kesadaran dan interaksi yang baik dengan lingkungan, dan suatu organisasi harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi

efektifitas organisasi agar tujuan organisasi dapat mudah dicapai karena efektivitas akan selalu dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

I. Kerangka Pemikiran

Berikut adalah kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini.

