

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pajak**

Berbagai definisi pajak dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Dibawah ini merupakan definisi pajak menurut para ahli perpajakan.

Adapun definisi pajak menurut Soemitro dalam buku Resmi (2013:1), bahwa:

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.

Sedangkan menurut Andriani dalam buku Waluyo (2011:2), bahwa :

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 untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa:

Pajak adalah kontribusi wajib 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.

Dari ketiga definisi di atas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak dan perbedaan mengenai ketiga definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Ketiga pendapat tersebut mempunyai persamaan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang;
2. Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung;
3. Dapat dipaksakan; dan
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Berdasarkan pengertian pajak diatas dapat penulis simpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan kontraprestasi kembali secara langsung.

## **2.2 Pengertian Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 angka 1 disebutkan 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 Mardiasmo (2011:20) pengertian wajib pajak adalah :

”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.”

## **2.3 Pengertian Persepsi**

Pengertian persepsi menurut Departemen Pendidikan Nasional (2001:259), yang dikutip oleh Wulandari (2012):

Persepsi adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (obyek), melalui panca indera.

Persepsi didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia:

Persepsi sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

## 2.4 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Pengertian Persepsi kebermanfaatan menurut Istiarni (2014):

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan dimana pengguna percaya, bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Kegunaan, meliputi beberapa dimensi ukuran yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, dan dapat menambah produktivitas.
- b. Efektivitas, meliputi beberapa dimensi ukuran yaitu dapat mempertinggi efektivitas serta dapat mengembangkan kinerja pekerjaan.

Adamson dan Shine (2003), dikutip dari <http://journal.uny.ac.id/index.php/jkpai/article/download/882/701> mendefinisikan bahwa:

Persepsi kebermanfaatan adalah kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Pengertian persepsi kebermanfaatan menurut Noviandini (2012):

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Terdapat faktor dimensi persepsi kebermanfaatan menjadi sebagai berikut:

- a. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
- b. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu (*increases productivity*).
- c. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*).
- d. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is useful*).

Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

## 2.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Menurut Arief Wibowo (2006), mengungkapkan bahwa:

Persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Menurut Amijaya (2010) yang mendasar pada Iqbaria (2000):

Persepsi individu berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan komputer (*perceived ease of use*) merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Davis (2000) yang dikutip oleh Noviani (2012) membagi dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- c. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. *E-Filing* itu sendiri merupakan suatu sistem informasi yang penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel kemudahan penggunaan sistem (*easy of use system*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah seseorang mendapatkan kemudahan dalam suatu sistem informasi secara keseluruhan dan dapat digunakan untuk tujuan khusus dengan cara yang mudah. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-Filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Dimana penggunaan *e-Filing* memudahkan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *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 keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak karena wajib pajak dapat menggunakan *e-Filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak dan sikap para wajib pajak dalam mengadopsi atau menerima *e-Filing* mempunyai dampak serius dalam keberhasilan *e-Filing*.

## **2.6 Persepsi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Menurut Livary (2005), yang dikutip dari <http://eprints.undip.ac.id/15193/1/SI-05.pdf> menyebutkan bahwa kepuasan pengguna adalah:

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

Sistem *e-Filing* memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan penggunaan *e-Filing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kepuasan pengguna diukur melalui seperangkat pertanyaan mengenai kepuasan pengguna *e-Filing* dalam bentuk kuesioner.

## **2.7 *E-Filing***

### **2.7.1 Pengertian *E-Filing***

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss bahwa:

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPTy) Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal (<http://www.pajak.go.id>).

*Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *real time* 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.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Nomor Per-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) disebutkan bahwa:

*E-Filing* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi dan *realtime*.

Menurut Pandiangan (2007:38) yang dikutip dari <http://thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2008-2-00035> bahwa:

“*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* dan *realtime* oleh Wajib Pajak terdaftar melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).”

### 2.7.2 Dasar Hukum *E-Filing*

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (*e-Filing*) melalui *website* Direktorat Jenderal (<http://www.pajak.go.id>).
2. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE-95/PJ/2011 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Perpanjangan Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak orang Pribadi yang

menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>).

### 2.7.3 Syarat Menggunakan *e-Filing*

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 PC yang memadai dan terkoneksi ke Internet

Adapun syarat-syarat WP dapat menikmati layanan *e-Filing* atau pengiriman data / penyampaian SPT secara elektronik adalah seperti berikut:

1. *E-FIN* yang diperoleh dari KPP
2. Memiliki aplikasi SPT dan submission data ke ASP Laporpajak.com
3. Sertifikat Digital (*Digital Certificate*) yang didapatkan setelah melakukan registrasi *e-Filing*.

### 2.7.4 Jenis *E-Filing*

Secara umum, *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di <http://www.pajak.go.id>, adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan situs Direktorat Jenderal Pajak, yang beralamatkan di <http://www.pajak.go.id> untuk saat ini, *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. *e-Filing* melalui *website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna formulir SPT Tahunan PPh form 1770 S dan 1770 SS.
2. *e-Filing* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk penyampaian SPT Tahunan PPh bagi Wajib Pajak Badan.

Dengan fasilitas *e-Filing*, maka pelaporan SPT kini dapat dilakukan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, serta dapat dilakukan di mana saja, sepanjang Anda terhubung dengan internet, dengan mengakses situs DJP tanpa dipungut biaya.

### **2.7.5 Tata Cara Penyampaian dan atau Perpanjangan SPT Tahunan secara *e-Filing***

Sebelum melakukan penyampaian dan atau perpanjangan SPT tahunan secara *e-Filing* melalui ASP berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014. Wajib pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh *e-FIN* terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak.
2. Jika pendaftaran dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar maka Wajib Pajak akan diminta mengisi formulir, Nama dan NPWP sesuai dengan *Master File* Wajib Pajak, menunjukkan asli kartu identitas diri, surat kuasa dan fotokopi identitas Wajib Pajak bila dikuasakan yang kemudian *e-FIN* akan dikirim langsung ke Wajib Pajak atau kuasanya selama 1 hari kerja.
3. Jika pendaftaran dilakukan secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak, maka Wajib Pajak diminta melakukan pengisian formulir secara *online* yang kemudian *e-FIN* dikirim ke alamat Wajib Pajak sesuai yang tercantum pada *Master File* Wajib Pajak yang dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir selama 3 hari kerja sejak proses pengiriman.
4. Setelah Wajib Pajak mendapatkan *e-FIN*, Wajib Pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-Filing* paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak terbitnya *e-FIN* dengan cara:
  - a. Buka menu *e-Filing* di situs DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
  - b. Masukkan NPWP dan *e-FIN*,
  - c. Isikan data *email*, nomor *handphone*, dan *password*,
  - d. Lakukan konfirmasi balasan pada *email* atau *handphone*,
  - e. Jika dalam waktu 30 (tiga puluh) hari Wajib Pajak tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-Filing* maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan *e-FIN* secara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

5. Menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id):
  - a. *Login* aplikasi *e-Filing* menggunakan *email* sebagai *username* dan *password*,
  - b. Mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap dan jelas,
  - c. Meminta kode verifikasi untuk penyampaian SPT,
  - d. Menandatangani *e-SPT* dengan mengisi kode verifikasi,
  - e. Mengirim *e-SPT* secara *e-Filing* melalui [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id),
  - f. Menerima verifikasi melalui *email* atau SMS,
  - g. Menerima bukti penerimaan elektronik.

## 2.8 Kewajiban Wajib Pajak dan Hak-hak Wajib Pajak

Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif.

Berdasarkan Surat Edaran SE-89/PJ/2009 tentang Tentang Tata Cara Penanganan Wajib Pajak Non Efektif adapun pengertian Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif:

Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan, wajib pajak non efektif adalah wajib pajak yang tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya baik berupa pembayaran maupun penyampaian SPT Masa dan atau SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan yang nantinya dapat diaktifkan kembali.

Menurut Mardiasmo (2011:54), kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
5. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan
6. Jika diperiksa wajib:
  - a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak;

- b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
- c) Memberikan keterangan yang diperlukan.

Menurut Mardiasmo (2011:54), hak-hak wajib pajak sebagai berikut:

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
11. Mengajukan keberatan dan banding

## 2.9 Fungsi Pemungutan Pajak

Dari ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak dari berbagai definisi di atas, terlihat ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Resmi (2013:3) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*  
Yaitu fungsi pajak sebagai 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 melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh) Pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBm), pajak bumi dan bangunan (PBB), dan lain-lain.
2. Fungsi *Regularend*  
Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

## 2.10 Jenis Pajak

Terdapat berbagai macam jenis pajak yang ada di Indonesia, pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga macam menurut Resmi (2013:7), yaitu pajak

menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya. Berdasarkan golongannya, pajak dikelompokkan menjadi yaitu:

- a. Menurut golongan
 

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

  1. Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.
  2. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.
- b. Menurut sifat
 

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

  1. Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
  2. Pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.
- c. Menurut Lembaga Pemungut
 

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

  1. Pajak Negara (pajak pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
  2. Pajak Daerah adalah 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.

## **2.11 Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

### **2.11.1 Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Menurut Gunadi (2002:7) sistem administrasi perpajakan modern memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi;
- b. Di dalam organisasi Kantor Pelayanan Pajak terdapat *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan Wajib Pajak;
- c. Penggunaan teknologi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan;
- d. Adanya sistem pemantauan proses administrasi perpajakan dan manajemen kasus.

### 2.11.2 Tujuan Dibentuknya Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Gunadi (2002:7), tujuan diadakannya pembaruan atau perubahan ketentuan perundang-undangan perpajakan (reformasi perpajakan) yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan tabungan pemerintah melalui peningkatan penerimaan dari sektor pajak berdasarkan undang-undang perpajakan nasional;
- b. Untuk menciptakan kesederhanaan di bidang undang-undang pajak baik sistem pemungutan pajak maupun tarif pajaknya, sehingga mudah dipelajari dan dilaksanakan oleh Wajib Pajak maupun aparat pajak (fiskus);
- c. Agar dicapai kewajaran dalam pemungutan pajak yang berfalsafahkan Pancasila;
- d. Untuk mencapai suasana pemungutan pajak yang adil dalam arti adanya keserasian dan keseimbangan mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, sehingga dapat merangsang rasa tanggung jawab bernegara melalui partisipasi secara sukarela.

### 2.11.3 Implementasi Modernisasi

Dalam modernisasi perpajakan ini, implementasinya dilakukan melalui organisasi Direktorat Jenderal pajak, baik di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Implementasi dari masing-masing unit, organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kantor Pusat
 

Dalam pembentukan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Modern, sebagai induk organisasi yang mengelola pajak di Indonesia, secara struktur organisasi disesuaikan dengan struktur kantor pajak di beberapa negara maju. Hal ini bertujuan agar dapat mengantisipasi serta mengikuti berjalannya era globalisasi dalam melaksanakan tugas perpajakan. Kantor pusat hanya sebagai unit pembuat kebijakan (*policy maker*) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (*transform*), sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus.
- b. Kantor Wilayah
 

Pembenahan organisasi, tugas, dan fungsi antara kantor wilayah maupun Kantor Pelayanan Pajak sebagai unit operasional perpajakan di lapangan, dilakukan seiring dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan. Karakteristik dari kantor wilayah yang modern yaitu :

  - 1) Paradigma struktur organisasi berdasarkan “fungsi” bukan “jenis pajak”;
  - 2) Menyelesaikan keberatan atas ketetapan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak, dan penyidikan dalam hal terjadi indikasi tindak pidana;

- 3) Diterapkannya “Kode Etik Pegawai” dan adanya “Komite Kode Etik Pegawai” yang mengawasi pelaksanaannya;
- 4) Adanya “*complaint center*”;
- 5) Adanya layanan interaktif (*call center*) dalam rangka pelayanan kepada masyarakat;
- 6) Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini;
- 7) Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi;
- 8) Sarana dan prasarana kerja yang lebih baik;
- 9) Sistem penggajian dan remunerasi yang lebih baik.

## 2.12 Surat Pemberitahuan (SPT)

### 2.12.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.03/2009 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, Serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan bahwa:

Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) Menurut Mardiasmo (2011:31),

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.

Menurut Resmi (2013:42), “Surat Pemberitahuan merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan.”

Berdasarkan prinsip *self-assessment system* yang dianut di Indonesia, Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban perpajakan.

### 2.12.2 Jenis SPT

Jenis Surat Pemberitahuan (SPT), menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.03/2009 yang ada dibedakan menjadi (dua), yaitu:

- 1) SPT Masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu masa pajak.
- 2) SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak.

Dibawah ini daftar Rincian Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan:

**Tabel 2.1**  
**Rincian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Jenis SPT	SPT
Masa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PPh Pasal 21 dan Pasal 26</li> <li>- PPh Pasal 22</li> <li>- PPh Pasal 23 dan Pasal 26</li> <li>- PPh Pasal 25</li> <li>- PPh Pasal 4 ayat 2</li> <li>- PPh Pasal 15</li> <li>- PPN dan PPnBM</li> <li>- PPN bagi pemungut PPN</li> </ul>
Tahunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SPT Tahunan PPh WP Badan</li> <li>- SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi</li> </ul>

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat

### 2.12.3 Batas Waktu Penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian SPT pada pasal 3 ayat 3 UU KUP diatur sebagai berikut:

- a. SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.
- b. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak;
- c. SPT Tahunan PPh WP Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Tabel 2.2

**Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)  
Tahunan**

No.	Jenis Pajak	Yang Menyampaikan SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1	SPT PPh Tahunan	Wajib Pajak orang pribadi	Sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan disampaikan	3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak
		Wajib Pajak Badan		4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat

### 2.13 Penelitian Terdahulu

Berikut ini akan dilampirkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang ditampilkan dalam bentuk tabel 2.3 :

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1.	Nugroho Agung Susanto (2011)	Dependen: Penggunaan <i>E-filing</i>  Independen: Persepsi kemudahan penggunaan, Persepsi kompleksitas penggunaan, Persepsi kompleksitas	Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-filing</i>  Variabel Independen: Kemudahan Penggunaan	Variabel Independen: Persepsi kompleksitas penggunaan, Persepsi kompleksitas penggunaan, Kesukarelaan menggunakan, Norma Subyektif, Faktor lain (pengalaman)	Seluruh variabel bebas memiliki hubungan yang positif kecuali Persepsi kompleksitas memiliki hubungan korelasi negative Dan faktor lain tidak berpengaruh signifikan

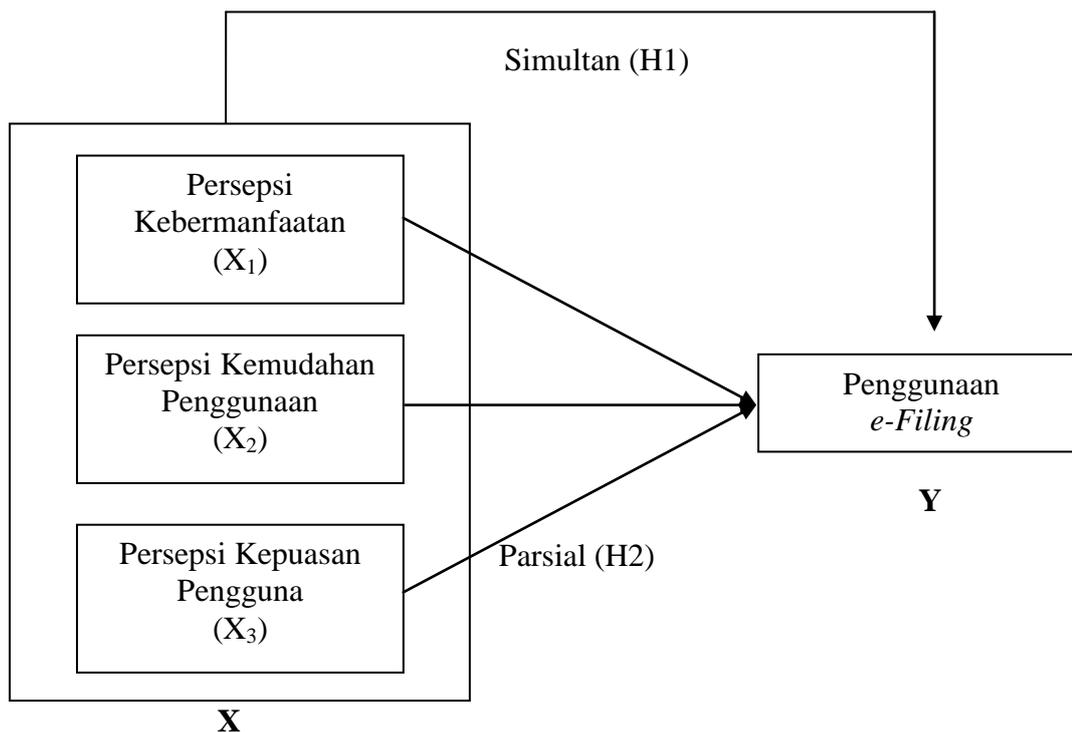
		penggunaan, Kesukarelaan menggunakan, Norma Subyektif, Faktor lain (pengalaman penggunaan, persepsi resiko, persepsi kemampuan mengontrol serta jenis kelamin)		penggunaan, persepsi resiko, persepsi kemampuan mengontrol serta jenis kelamin)	
2.	Gita Gowinda Kirana (2010)	<p>Dependen: Penggunaan <i>E-Filing</i></p> <p>Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, <i>Use</i> (Penggunaan), Kepuasan Pengguna, Dampak Individual, Dampak Organisasional</p>	<p>Variabel Dependen: Penggunaan <i>E-filing</i></p> <p>Variabel Independen: Kepuasan Pengguna</p>	<p>Variabel Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, <i>Use</i> (Penggunaan), , Dampak Individual, Dampak Organisasional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i></li> <li>2. <i>System quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user Satisfaction</i></li> <li>3. <i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i></li> <li>4. <i>System quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i></li> <li>5. <i>User satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i></li> <li>6. <i>Use</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i></li> <li>7. <i>Use</i> berpengaruh positif terhadap <i>individual impact</i></li> <li>8. <i>User satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap</li> </ol>

					<i>individual Impact</i> 9. <i>Individual impact</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational impact</i>
3.	Irmadhani (2011)	Dependen: Penggunaan <i>Online Banking</i> pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  Independen: Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan, <i>Computer Self Efficacy</i> ,	Variabel Independen: Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan,	Variabel Dependen: Penggunaan <i>Online Banking</i> pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  Variabel Independen: <i>Computer Self Efficacy</i> ,	1. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan <i>Online Banking</i> 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Penggunaan <i>Online Banking</i> 3. <i>Computer Self Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan <i>Online Banking</i> Persepsi Kebermanfaatan 4. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan <i>Computer Self Efficacy</i> secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan <i>Online Banking</i>

Sumber:penulis, dirangkum dari hasil penelitian (2014)

## 2.14 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah riset, Sugiyono (2013:127). Berikut ini adalah kerangka yang digunakan dalam penelitian ini:



**Gambar 1.1** Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yaitu Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), Persepsi Kepuasan Pengguna ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Penggunaan *e-Filing* ( $Y$ ), baik secara simultan maupun secara parsial.

## 2.15 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 = Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Pengguna secara simultan berpengaruh signifikan bagi

Penggunaan *E-Filing*

H2 = Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Pengguna secara parsial berpengaruh signifikan bagi Penggunaan *E-Filing*