

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Emerson yang dikutip Handyaningrat. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Georgopolous dan Tannemaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.”

Steers (1985:87) mengemukakan bahwa: “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:109), mengemukakan “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, dimana target tersebut sudah ditentukan dan direncanakan terlebih dahulu.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau tidak tepat pada sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai

pencapaian tujuan efektif atau tidak, Duncan yang dikutip Steers (1985:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi atau individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas penggunaan e-filing bagi wajib pajak pribadi dalam pelaporan PPh pasal 21 pada Kantor Perum BULOG, Palembang.

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Sampai saat ini belum ada batasan mengenai pengertian pajak yang sifatnya universal. Dari sudut pandang yang berbeda-beda, masing-masing sarjana yang telah melakukan pengkajian dalam bidang perpajakan memberikan batasan pengertian atau definisi yang berbeda mengenai pajak. Meskipun demikian, berbagai definisi tersebut mempunyai inti dan tujuan yang sama, diantaranya :

Soemitro (2003:10), mengemukakan “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, terutama pengeluaran rutin dan apabila setelah itu masih terdapat sisa (*surplus*), maka surplus tersebut dapat

digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*".

Andriani (2003:10), menemukan "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang 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 yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

2.2.2 Pengertian PPh Pasal 21

PPh pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. Subjek pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 undang-undang pajak penghasilan.

2.2.3 *Electronic Filing System (E-Filing)*

Direktorat Jenderal Pajak dalam beberapa tahun terakhir terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Perbaikan tersebut tidak hanya terhadap peraturan (kebijakan) perpajakan, tetapi perbaikan dilakukan pada seluruh sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, serta atas moral, etika dan integritas aparat pajak.

Teknologi informasi berkenaan dengan internet (*cyberspace*) telah digunakan dalam banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan (*e-commerce*), pendidikan (*e-education*), kesehatan (*telemedicine*) bahkan sampai di bidang pemerintahan (*e-government*). Perbaikan terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia pun, terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan dan meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak.

Perbaikan penggunaan sarana elektronik melalui internet (*e-system*) merupakan bagian dari perpajakan (*tax reform*), khususnya di bidang

administrasi perpajakan. Hal tersebut dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai wajib pajak (*e-registration*), pembayaran pajak (*e-transaction and e-Payment*) dan pelaporan pajak dengan SPT (*e-filing*) bahkan layanan *on-line research and solution finding*, *e-consulting* serta *SMS info* pun tersedia.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan 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 yang terintegrasi dan *real time*.

2.2.4 Tujuan *Electronic Filing System (E-filing)*

Adapun tujuan penggunaan *e-filing* diantaranya sebagai berikut:

1. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi,

pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

3. Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan eFiling dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai.

2.2.5 Tata Cara Penyampaian *E-Filing*

Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Pajakku.com sebagai perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diatur melalui:

1. PMK No 181/PMK.03/2007
2. PER No 47/PJ/2008
3. SE No 82/PJ/2009

Tata cara penggunaan eFiling ini dapat dilakukan melalui 3 (tiga) tahap :

A. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan e-FIN

1. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*) yang diterbitkan oleh kantor pelayanan pajak (KPP) tempat wajib pajak (WP) terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan:
 - a. Fotokopi kartu nomor pokok wajib pajak (NPWP) atau surat keterangan terdaftar.
 - b. Dalam hal pengusaha kena pajak (PKP) disertai dengan fotocopy surat pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP).

Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila, alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (*masterfile*) wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak.

2. Kepala kantor pelayanan pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
3. Jika e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*) hilang, wajib pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat:
 - a. Menunjukkan kartu NPWP atau surat keterangan terdaftar yang asli.
 - b. Dalam hal pengusaha kena pajak (PKP) harus menunjukkan surat pengusaha kena pajak yang asli.

B. Pendaftaran

1. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan e-FIN dapat mendaftar melalui <http://www.pajakku.com/> sebagai penyedia jasa aplikasi yang resmi ditunjuk oleh direktorat jenderal pajak (DJP).
2. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, Pajakku.com akan memberikan:
 - a. User ID dan Password.
 - b. Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya.
 - c. Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berdasarkan e-FIN yang didaftarkan oleh wajib pajak pada Pajakku.com. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses *e-filing*.

C. Penyampaian E-SPT Secara *E-filing*

1. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka surat pemberitahuan pajak dapat diisi secara offline oleh wajib pajak.
2. Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui <http://www.pajakku.com/>.

2.2.4 Hal-Hal yang Penting Diperhatikan Dalam Melakukan *E-Filing*

Setelah melakukan proses *e-filing*, ada 3 (tiga) hal penting yang harus diperhatikan :

A. Bukti Transaksi *E-filing*

1. Wajib pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak yang dibubuhkan di bagian bawah induk SPT.
2. Bukti Penerimaan secara elektronik ini berisi informasi yang meliputi :
 - a. NPWP
 - b. Tanggal
 - c. Jam
 - d. Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE)
 - e. Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA)
 - f. Kode ASP Pajakku.com (ASP 001)

B. Masa Pemberlakuan *E-filing*

1. Penyampaian SPT secara *e-filing* dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat (WIB).
2. SPT yang disampaikan secara *e-filing* pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

C. Penyempurnaan *E-filing*

1. Sesusai dengan PER 47/PJ/2008, wajib pajak pengguna *e-filing* tidak perlu lagi menyampaikan *hardcopy* SPT dan SSP lembar ke 3 (tiga) bila telah memenuhi ketentuan.
2. Wajib pajak wajib menyampaikan lampiran dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar, secara langsung atau melalui pos secara tercatat dengan pengantar lampiran dari PER 47/PJ/2008, paling lama:
 - a. 14 hari sejak batas terakhir pelaporan SPT jika SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian;
 - b. 14 hari sejak tanggal penyampaian SPT secara *e-filing* jika SPT disampaikan setelah batas akhir penyampaian.
3. SPT dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan SPT sesuai dengan tanggal yang tercantum pada bukti penerimaan secara elektronik, sepanjang wajib pajak telah memenuhi kewajibannya.
4. Bila kewajiban menyampaikan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan dikirimkan melalui pos tercatat, maka tanggal penerimaan induk SPT beserta lampirannya adalah tanggal yang tercantum pada bukti pengiriman surat .
5. Jika wajib pajak tidak menyampaikan induk SPT beserta lampirannya dalam jangka waktu yang ditentukan, maka wajib pajak dianggap tidak menyampaikan SPT.
6. Pajakku.com memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa SPT dan lampirannya yang disampaikan secara *e-filing* dijamin kerahasiaannya, diterima di Direktorat Jenderal Pajak secara lengkap dan *real time* serta diakui oleh pihak wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2.3 Kepatuhan

2.3.1 Pengertian Kepatuhan

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self-assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian, secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu yang dikutip oleh Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa:

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nasucha yang dikutip oleh Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip Devano dan Rahayu (2006:112), menyatakan bahwa 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.

2.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Devano dan Rahayu (2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.