

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

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 (Nita, 2019:1). Perpajakan adalah kontribusi oleh pembayar pajak yang terutang kepada Negara oleh badan hukum atau hukum yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang, tanpa kompensasi langsung dan penggunaan untuk tujuan Negara untuk kekayaan maksimum rakyat (Lubis & Harahap, 2022:31).

Menurut Waluyo (Waluyo, 2017:3), “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan. Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk

kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya (Sari & Erawati, 2018:3).

Banyak pendapat memberikan defenisi pajak sebagai iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat balasan secara langsung. Menurut Soemitro didalam buku yang disusun oleh (Karianton, 2017:5) menjelaskan bahwa defenisi pajak dilihat dari dua aspek, yaitu :

- 1) Pengertian pajak dari aspek ekonomis adalah peralihan kekayaan dari swasta kepada sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai pendorong, penghambat, atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara.
- 2) Pengertian pajak dari aspek hukum adalah perikatan yang timbul karena undang-undang yang mewajibkan seseorang yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang untuk membayar uang kepada negara yang dapat dipaksakan, tanpa mendapatkan imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan digunakan sebagai alat pendorong atau penghambat untuk mencapai tujuan di luar bidang keuangan negara.

b. Dasar Hukum Pajak

Dasar hukum pajak tercantum dalam Pasal 23 ayat (2) undang-undang Dasar 1945 menyatakan bahwa “Segala pajak untuk kepentingan negara berdasarkan undang-undang”, yang berarti bahwa pengertian tersebut telah disetujui rakyat bersama pemerintah yang dituangkan ke dalam bentuk undang-undang. Suatu kaidah hukum harus mempunyai dasar berlaku yuridis.

Dasar yuridis ini sangat penting dalam pembuatan pengaturan perundang-undangan karena akan menunjukkan adanya beberapa hal, salah satu diantaranya adalah keharusan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya. Suatu undang-undang tidak boleh mengandung kaidah yang bertentangan dengan Undang-Undang Dasar, demikian pula seterusnya sampai ada peraturan perundang-undangan tingkat lebih bawah (Kautsar, 2018:199).

Ayat al qur'an yang berkaitan tentang pajak Q.S At taubah ayat 29

:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ
وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَن يَدٍ وَهُمْ
صَاغِرُونَ

Artinya : Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar *jizyah* (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.

c. Fungsi Pajak

Menurut (Karianton, 2017:8) Pajak memiliki berbagai fungsi, antara lain sebagai penerimaan, pengatur, stabilisasi, redistribusi, dan demokrasi. Fungsi-fungsi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Fungsi penerimaan (budgeter)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pembiayaan dan pengeluaran pemerintah.

2) Fungsi mengatur (regulator)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

3) Fungsi stabilitas

Pajak berfungsi sebagai alat untuk menjaga stabilitas harga sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.

4) Fungsi redistribusi

Pajak berfungsi sebagai alat untuk pemerataan kesejahteraan dan keadilan dalam masyarakat.

5) Fungsi demokrasi

Pajak merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dibungkan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak. (Karianton, 2017:8)

d. Syarat Pemungutan Pajak

Pajak dipungut berdasarkan pada kekuatan undang-undang dan aturan pelaksanaan yang telah di atur. Dalam hal pembayaran pajak,tidak dapat di tunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah. Pajak dipungut oleh Negara, baik itu oleh pemerintah daerah maupun oleh pemerintah pusat (Nasution, 2020:49).

Menurut (Mardiasmo, 2018:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan) Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedang adil dalam pelaksanaan yakni dengan memberikan hak

bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang Undang (Syarat Yuridis) Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya
- 3) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis) Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- 4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial) Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang undang perpajakan yang baru.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Ada tiga sistem pemungutan pajak, yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *With Holding Assessment System*.

- 1) *Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah:
 - a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus,

- b) Wajib pajak bersifat pasif,
 - c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.
- 2) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah
- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak yang terutang,
 - b) Fiskus tidak ikut campur tetapi hanya mengawasi.
- 3) *With Holding Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak (Mardiasmo, 2018:80).

f. Azas Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak, institusi pemungut pajak hendaknya memerhatikan berbagai faktor yang selanjutnya dikenal sebagai asas pemungutan pajak. Menurut Adam Smith Azas Pemungutan pajak yaitu:

- 1) Asas *Equality*, pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.
- 2) Asas *Certainty*, semua pungutan pajak harus berdasarkan UU, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.
- 3) Asas *Convenience of Payment*, pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.

- 4) Asas *Efficiency*, biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak (DJP online, 2022).

2. E-filing

a. Pengertian E-filing

E-filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Keberadaan e-Filing sendiri bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak pribadi dalam menunaikan kewajiban pelaporan pajak mereka (Setiadi & Bandiyono, 2021:106).

Menurut (Winarsih et al., 2020:13) E-filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut (Rahayu, 2016:23) E-Filing atau Electronic Filing System yaitu sistem pelaporan /penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui system on-line yang real time sehingga akan membantu 24 jam sehari dalam seminggu. Dengan harapan wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara efektif dan efisien.

b. Tujuan E-filing

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 bertujuan untuk:

- 1) Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek – praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN)
- 2) Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem *E-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat.
- 3) *E-Filing* mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin (Online pajak, 2018).

c. Manfaat E-filing

Menurut (Idly, 2019:12) mengungkapkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan aplikasi *e-filing*, yaitu :

- 1) Melaporkan SPT dapat dilakukan kapan saja.
- 2) Kesalahan input data dapat dengan mudah diperbaiki saat mengisi form e-SPT tanpa harus membuang atau mengganti kertas baru.
- 3) Mengurangi biaya dalam mencetak SPT, Wajib Pajak tidak perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mencetak halaman SPT berlembar-lembar.
- 4) Mendapat konfirmasi langsung dari Direktorat Jenderal Pajak dapat segera diperoleh setelah proses pelaporan SPT dilakukan.

d. Indikator E-filing

Indikator Aplikasi e-filing, sebagai berikut :

- 1) Kemudahan Dalam mengoperasikan aplikasi e-filing.
- 2) Kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing.
- 3) Ketepatan dan kecepatan dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-filing sehingga lebih efektif.

- 4) Efisiensi biaya, waktu dan tenaga dalam melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan aplikasi e-filling sehingga lebih ekonomis dan praktis (Rahayu, 2016:25).

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. (Manis Setiyani et al., 2018:3)

Seorang Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan apabila memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain: mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan SPT dan selalu membayar pajak tepat waktu (Agustiningsih & Isroah, 2016:109).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran diri wajib pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajak terutang nya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Lebih lanjut, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03, 2007 pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh ketika memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan,
- 2) wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- 3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut,

- 4) 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 (Pebrina & Hidayatulloh, 2020:3).

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Dahrani et al., 2021:379). Ada dua macam teori kepatuhan, yaitu teori berbasis deterrence dan teori berbasis psikologi. Teori deterrence menempatkan penekanan pada insentif yang mana pembayar pajak adalah maximizers utilitas amoral yang dipengaruhi oleh motif ekonomi seperti maksimisasi keuntungan dan probabilitas pendeteksian. Kepatuhan pajak berasumsi bahwa faktor psikologis termasuk masalah moral dan etika juga penting bagi wajib pajak dan oleh karenanya wajib pajak mungkin mematuhi bahkan ketika risiko audit rendah. Teori psikologi mengabaikan audit dan sanksi, serta fokus pada perubahan sikap individu terhadap sistem pajak (Listyowati et al., 2022:375).

b. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yaitu : “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.”. Apabila mengacu pada peraturan perpajakan tersebut, pengertian Wajib Pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak,

pemotong pajak, dan pemungut pajak (Setiadi & Bandiyono, 2021:104).

Pasal 1 ayat 2 UU Ketentuan Umum Perpajakan menyebutkan bahwa yang dimaksud wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang- an perpajakan berdasarkan sistem self-assessment, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (Karianton, 2017:12).

c. **Kewajiban Wajib Pajak**

Setelah perusahaan terdaftar sebagai wajib pajak badan, yang ditandai dengan terbitnya surat keterangan terdaftar dan nomor pokok wajib pajak, maka secara admistratif muncul kewajiban di bidang perpajakan yang harus dilaksanakan perusahaan. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah melaksanakan pembukuan untuk menghasilkan laporan keuangan seperti neraca dan rugi laba. Kewajiban wajib pajak ba- dan sehubungan dengan pelaporan pajak bulanan dan tahunan terdiri dari:

- 1) Melakukan pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21
- 2) Melakukan pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 23/26
- 3) Melakukan pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)
- 4) Melakukan pemotongan dan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 15
- 5) Melakukan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 25
- 6) Melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh badan Pasal 29

Kewajiban wajib pajak badan seperti disebut di atas, tidak seluruh- nya berlaku kepada wajib pajak badan tetapi tergantung pada bentuk perusahaannya. Wajib pajak dengan status kerja sama operasi (joint operation) tidak wajib melaporkan SPT Tahunan PPh badan pasal 29. Sebaliknya, untuk wajib pajak tertentu seperti wajib pajak badan yang berstatus BUT terdapat kewajiban tambahan yaitu kewajiban pemotongan pajak PPh pasal 26 ayat (4) yang sering disebut dengan istilah branch profit taxes (Karianton, 2017:14).

d. Hak – hak Wajib Pajak

Hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- 1) Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa
- 2) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- 3) Memperpanjang jangka waktu penyampalan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak.
- 4) Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- 5) Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- 6) Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu
 - a) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
 - b) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.
 - c) Surat Ketetapan Pajak Nihil,
 - d) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, atau

- e) pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 7) Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- 8) Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu
 - a) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar,
 - b) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan,
 - c) Surat Ketetapan Pajak Nihil.
 - d) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, atau
 - e) pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 9) Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- 10) Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 11) Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum Tahun Pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu satu tahun setelah berlakunya UU No. 28 Tahun 2007 (Resmi, 2019:23).

e. Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor pokok wajib pajak 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. Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Tempat pendaftaran NPWP untuk perusahaan tertentu diatur secara khusus yang tempatnya di wilayah khusus dan kantor pelayanan pajak tertentu (Karianton, 2017:32).

f. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak, sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT yaitu berupa tepat waktu dalam membayar pajak, dan banyaknya tempat pembayaran pajak yang dapat memudahkan dalam membayar pajak.
- 2) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajak terutang yaitu berupa melakukan perhitungan dengan benar, penerapan sanksi yang tegas, dan pemeriksaan pajak oleh petugas pajak.
- 3) Kepatuhan dalam Pelaporan dan mengetahui batas akhir pelaporan pajak.
- 4) Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan, yaitu berupa tunggakan pajak yang menambah beban pajak dan kesediaan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak (Rahayu, 2016:26).

4. Surat Pajak Tahunan (SPT)

a. Pengertian SPT

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran

pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan untuk pengertian SPT Tahunan berdasarkan UU KUP adalah adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak (Setiadi & Bandiyono, 2021:105).

Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan/harta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Husni & Susanti, 2019:59).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah Surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dalam KUP SPT dibagi menjadi dua yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan (Rahayu, 2016:23).

b. Fungsi SPT

Fungsi SPT bagi wajib pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan:

- 1) Pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan pihak lain.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan kewajiban
- 4) Pemotongan atau Pemungutan pajak orang atau badan dalam 1 (satu) masa pajak

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mem- pertanggungjawabkan penghitungan

jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- 1) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- 2) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi SPT bagi Pemotong atau Pemungut Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya (Puji widodo, 2020:33).

c. Jenis SPT

Menurut (Mardiasmo,2018:35) secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua yaitu:

- 1) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atas bagian Tahun Pajak.

d. Batas Waktu Penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian SPT (Nita, 2019:19) yaitu :

- 1) SPT Masa, paling lama dua puluh hari setelah akhir Masa Pajak, kecuali untuk SPT Masa PPh Pasal 22, PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu secara mingguan paling lama pada hari kerja terakhir minggu berikutnya, dan SPT Masa PPh Pasal 22 PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara paling lama 14 hari setelah Masa Pajak berakhir. Untuk WP dengan kriteria tertentu yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa, paling lama 20 hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.

- 2) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

5. Kepuasan Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (kbbi.co.id, 2022).

Pelayanan pajak yaitu tindakan petugas pajak ketika memberikan pelayanan, seperti membantu mengurus dan menyiapkan hal-hal yang diperlukan wajib pajak dalam rangka penyelesaian kewajiban perpajakannya (Listyowati et al., 2022:377).

Kualitas pelayanan pajak ditentukan dengan kompetensi, keahlian maupun integritas yang baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan beberapa kondisi yaitu, sistem informasi yang diterapkan oleh DJP berkualitas akan memberikan informasi yang berkualitas pula, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula. Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak yang nyaman. Memberikan *hardskills* dari seluruh *frontliners* seperti peraturan perpajakan terkini. Dan aparat yang mempunyai kualitas komunikasi yang baik dengan wajib pajak, dengan bahasa yang sederhana, *complaint handling*, *interpersonal skills*, dan *profesionalisme* dalam memberikan pelayanan (Hendri & Boru Hotang, 2020:153).

(Sari & Erawati, 2018:3) Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Jadi kepuasan kualitas pelayanan adalah perasaan senang kecewa susah seseorang terhadap suatu pelayanan yang diterimanya. Dari definisi diatas kita bisa melihat bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan sangat berdampak positif guna memberikan kepuasan pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Administrasi Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi: prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Menurut Supriyono, pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

- 1) Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- 2) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- 3) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- 5) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat (Supriyono, 2018:300).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai E-filing memang sudah banyak dilakukan sebelumnya. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian dan variabel penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan E-filing yang dikutip dari berbagai sumber antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Nasrun & Adil, 2022)	Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Penggunaan E-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik penggunaan e-filing maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi.
2.	(Yadi, 2021)	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Sumedang	Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang

			pribadi pada KPP Pratama Sumedang.
3.	(Indah & Setiawan, 2020)	The Effect of Tax Awareness, Taxation Sanctions, and Application of E-Filing Systems In Compliance With Personal Taxpayer Obligations	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
4.	(Purba, 2020)	The Effect Of Implementing E-filling System On Personal Tax Compliance With Internet Knowledge As Moderated Variabels	Hasil penelitian menunjukkan Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian didalam penelitian ini menggunakan Pengetahuan internet sebagai variabel Moderasi.
5	(Hendri & Boru Hotang, 2020)	E-filling, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP	Hasil penelitian menyimpulkan penerapan sistem e-filing berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel intervening. Meskipun begitu, realisasi pelaporan SPT Tahunan PPh belum berjalan maksimal karena masih ada beberapa kelamahan dari

			penerapan e-Filing yang menjadi kendala bagi Wajib Pajak maupun aparatur di Kecamatan Cikarang.
6.	(Pebrina & Hidayatulloh, 2020)	Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil yang diperoleh penelitian ini adalah kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Namun, penerapan e-SPT dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
7.	(Indriani & Waluyo, 2019)	The Effect Of Application Tax Administration Modernization Systems on Tax payers levels Satisfication	Hasil penelitian menunjukkan e-Filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Di dalam penelitian ini e-Filing sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependen.
8.	(Solichah, 2019)	The Effect of E-Filing Implementation, Level of Tax Comprehension, and Tax Sanction on Formal Compliance of Individual Taxpayer	Hasil penelitian menunjukkan variabel penerapan E- filing, sanksi pajak dan tingkat pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9.	(Beatrice, 2019)	Influence of E-filing System Implementation against Taxpayer Compliance of the	Hasil Penelitian menunjukkan Pemahaman tentang variabel internet tidak terbukti memoderasi hubungan variabel

		Submission the Annual Notice (SPT) by Understanding the Internet as Moderating Variabel on Office Services Tax Pratama Jambi City	sistem E-filing dengan kepatuhan wajib pajak.
10.	(Harlim, 2019)	Pengaruh Penerapan E-SPT, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak	(1) Penerapan E-Filling System berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. (2) Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Hal ini dibuktikan melalui regresi linier sederhana. (3) penerapan e-filling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Program e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan melalui kualitas pelayanan.
11.	(Sari & Erawati, 2018)	Pengaruh Penerapan efilling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening (Studi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan E-Filling System berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan. (2) Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

		Empiris Di Kabupaten Gunungkidul)	wajib pajak Hal ini dibuktikan melalui regresi linier sederhana. (3) penerapan e-filing mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Program e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan melalui kualitas pelayanan
12.	(Agustiniingsih & Isroah, 2016)	Pengaruh Penerapan E filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi didalam penelitian ini masih banyak Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam menggunakan e-filing.
13.	(Rahayu, 2016)	Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-filing) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan SPT Tahunan.	Hasil penelitian disimpulkan bahwa (e-filing) masih ada kelemahan-kelemahan sehingga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) perlu mengadakan sosialisasi lagi terhadap wajib pajak orang pribadi dan memberikan pelatihan khusus sehingga wajib pajak orang pribadi lebih mudah dalam

			mengoperasikan aplikasi e-filing.
--	--	--	-----------------------------------

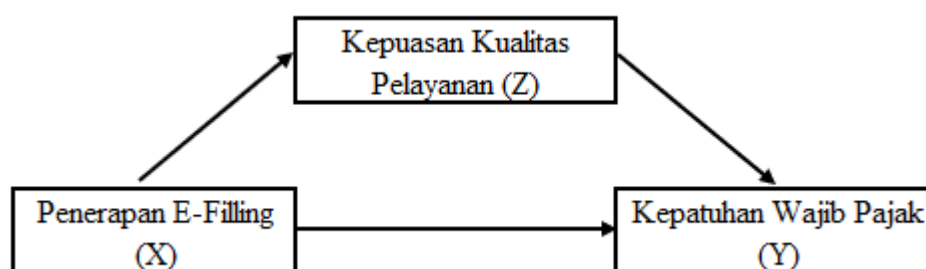
C. Kerangka Teoritis

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbaiki atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Melaporkan SPT merupakan salah satu kewajiban wajib pajak yang harus dipenuhi sesuai dengan UU perpajakan Indonesia. Menurut (Mardiasmo,2018:35) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dengan adanya sistem E-Filing mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Program e-filing dan kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif. Semakin baik, nyaman, mudah, cepat efektif dan efisien tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Sebaliknya jika pelayanan semakin buruk, susah, dan tidak efisien maka akan semakin rendah tingkat kepuasan kualitas pelayanan wajib pajak dalam

menyampaikan SPT tahunan. Hal ini didukung oleh penelitian (Nuraini, 2014) yang menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan e-filing.

Dengan diterapkannya sistem E-Filing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya E-Filing diharapkan dapat membantu wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

D. Hipotesa

Hipotesa adalah jawaban sementara atas penelitian yang masih mengandung kemungkinan benar atau salah. Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_{01} : Penerapan E-filing (X) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

H_{a1} : Penerapan E-filing (X) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

H_{02} : Penerapan E-filing (X) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Z).

H_{a2} : Penerapan E-filing (X) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Z).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN