

BAB II

LANDASAN TEORI TENTANG LAYANAN PAJAK *ONLINE*, KEPATUHAN WAJIB PAJAK, DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH

A. Tinjauan Pustaka

1. Layanan Pajak *Online*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik, Layanan Pajak *Online* merupakan sistem elektronik yang disediakan oleh DJP atau pihak lain yang ditunjuk oleh DJP yang digunakan Wajib Pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan DJP meliputi DJP *Online* dan Penyedia Layanan SPT elektronik. Berdasarkan peraturan yang sama juga dijelaskan pengertian dari DJP *Online*, yaitu Layanan Pajak *Online* yang disediakan oleh DJP melalui laman (*website*) dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*). Layanan DJP *Online* merupakan layanan satu pintu dari DJP untuk Wajib Pajak secara elektronik. Dengan satu akses, Wajib Pajak dapat menjalankan hak dan kewajibannya secara *online*. Untuk mendapatkan akses pada layanan tersebut, tentunya diperlukan perangkat keras berupa komputer, dan juga koneksi internet. Wajib Pajak diharuskan memiliki Nomor PokokWajib Pajak (NPWP) terlebih dahulu. Selanjutnya Wajib Pajak hanya perlu mendaftarkan diri untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number* (E-FIN) yang kemudian digunakan untuk mengaktifkan layanan tersebut. Layanan DJP *Online* tersebut dapat digunakan untuk mengakses layanan :

a. *e-filing*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *Online* dan real time melalui internet pada website DJP atau penyedia jasa Aplikasi atau *Aplication Service Provider*(ASP). Penggunaan *e-filing* ini memberikan banyak manfaat baik bagi DJP dan juga Wajib Pajak. Bagi DJP, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan petugas, selain itu mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Bagi Wajib Pajak, manfaat yang dapat dirasakan dari *e-filing* yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja. Manfaat lainnya yaitu murah, penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer, dan juga kemudahan pengisian SPT dengan menggunakan *wizard* yang akan membimbing Wajib Pajak dalam pengisiannya.

Kepastian hukum dalam penggunaan *e-filing* mencakup bukti penerimaan Elektronik yang berfungsi sebagai tanda terima penyampaian SPT Elektronik. Surat Tanda Terima Elektronik (STTE) diakui sebagai tanda terima yang sah oleh DJP. STTE juga lebih mudah untuk diarsipkan karena Wajib Pajak menerimanya dalam bentuk digital yang dikirimkan melalui *email*. Selain itu, juga terdapat menu untuk meminta pengiriman ulang STTE jika Wajib Pajak kehilangan berkas *digital* nya.

b. *e-billing*.

e-billing sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Secara Elektronik merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *Billing System*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Transaksi *e-biling* dilakukan dalam dua tahap. Tahapan pertama yaitu pembuatan kode *billing*, yaitu kode transaksi yang digunakan sebagai kode

pembayaran. Untuk membuat kode *billing* tersebut, Wajib Pajak dapat mengakses laman sse.pajak.go.id untuk *e-billing* versi 1, atau melalui laman *DJP Online* untuk *e-billing* versi 2. Tahap selanjutnya yaitu melakukan pembayaran yang dapat dilakukan melalui *internet banking*.

Manfaat yang dapat langsung dirasakan oleh Wajib Pajak dari *e-Billing* ini mencakup kemudahan, lebih cepat, dan lebih akurat. Kemudahan yang dirasakan yaitu, tidak perlu lagi mengantri di loket *teller* untuk melakukan pembayaran, cukup melalui *internet banking*, dan juga tidak perlu repot membawa Surat Setoran Pajak (SSP). Transaksi pembayaran dapat dilakukan dalam hitungan menit dimanapun berada. Selain itu sistem juga akan membimbing pengisian SSP, sehingga dapat meminimalisir *human error* yang dapat terjadi dalam pengisiannya.

2. Kepatuhan Wajib Pajak Sektor Usaha Kecil dan Menengah

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (2005, 148-149) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Nurmantu kemudian membedakan kepatuhan tersebut menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Di sisi lain, kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif memenuhi serangkaian ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Pada dasarnya, terdapat beberapa kewajiban formal yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia. Kewajiban formal tersebut terdiri dari:

- 1) Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) jika telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. (Pasal 2 ayat 1 UU KUP).
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP) bagi Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai pajak berdasarkan Undang-

Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya. (Pasal 2 ayat 2 UU KUP).

3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas , dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. (Pasal 3 ayat 1 UU KUP).

4) Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan dijelaskan pada pasal 3 ayat

(3) Undang-Undang KUP, yaitu:

- 1) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
- 2) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak

Menurut Plumley (1996, 7) pengukuran kepatuhan secara sukarela terbagi menjadi tiga tipe : *filing compliance* (pengisian laporan pajak secara tepat waktu); *reporting compliance* (pelaporan yang akurat terhadap penghasilan dan kewajiban perpajakan); dan *payment compliance* (pembayaran yang tepat waktu terhadap pajak yang terutang).

b. Wajib Pajak Sektor Usaha Kecil dan Menengah

Dari sudut pandang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pengusaha kecil yaitu pengusaha yang nilai peredaran brutonya tidak melebihi 4.800.000.000 dalam satu tahun pajak, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 197/PMK.03/2013 tentang Batasan Pengusaha Kecil dalam ketentuan Pajak Pertambahan Nilai.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yang pada dasarnya ditujukan untuk sektor

UKM ini, batasan penghasilan untuk dikategorikan sebagai wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu adalah tidak melebihi 4.800.000.000 dalam 1 (satu) tahun pajak.

c. Kepatuhan Wajib Pajak Sektor Usaha Kecil dan Menengah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Becker (1968) dalam Wasao (2014, 20), penghindaran pajak tidak dapat dilihat sebagai aktivitas kriminal, namun merupakan strategi rasional dalam memaksimalkan keuntungannya dimana keuntungan dari penghindaran pajak tersebut lebih besar dari biaya yang harus dikeluarkan apabila terdeteksi, diaudit dan didenda oleh fiskus.

Allingham dan Sandmo (1972, 324-327) membuat sebuah model berdasarkan penelitian Becker tersebut. Wajib pajak dihadapkan pada dua strategi, yaitu membayar pajak sesuai dengan penghasilannya atau membayar lebih kecil dari seharusnya. Wajib pajak memilih strategi tersebut berdasarkan kemungkinan audit yang dilakukan. Hasilnya, ketika kemungkinan audit kecil maka wajib pajak akan memilih untuk melaporkan lebih kecil dari seharusnya.

Menurut Kamleitner et al (2010) dalam Muturi dan Nahashon (2015, 283), kelompok wajib pajak kecil memiliki karakteristik seperti perputaran bisnis yang rendah, modal kecil, bekerja sendiri atau dibantu hingga 2 asisten, pencatatan yang buruk, dan umumnya tidak patuh terhadap perpajakan. Oleh sebab itu, seharusnya Layanan Pajak *Online* dapat dimanfaatkan dengan baik oleh Wajib Pajak tersebut.

Kecenderungan ketidakpatuhan wajib pajak sektor usaha kecil dan menengah tersebut selain karena buruknya sistem pencatatan yang dilakukan wajib pajak, juga dikarenakan rendahnya probabilitas untuk dilakukan audit terhadap wajib pajak sektor tersebut. Rendahnya probabilitas tersebut tentunya dipengaruhi oleh banyaknya jumlah wajib pajak pada sektor tersebut, juga dikarenakan potensi wajib pajak yang tidak terlalu signifikan jika dilakukan audit satu persatu.

3. Layanan Pajak *Online* dan Kepatuhan Wajib Pajak

Tujuan utama *electronic filing* adalah untuk memfasilitasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tanpa harus mendatangi kantor pajak (Wasao 2014, 5).

Muita (2011) dalam Muturi dan Nahashon (2015, 282) menjelaskan bahwa pelaporan pajak secara manual akan merepotkan dalam hal pemberkasan baik bagi Wajib Pajak maupun bagi pihak fiskus, oleh karena itu penggunaan layanan elektronik menjamin keakuratan dan rekonsiliasi yang tepat waktu karena dilakukan secara otomatis oleh sistem dan juga tervalidasi secara sistem.

Menurut Andarias yang dikutip oleh Wasao (2014, 3), *electronic filing* bergantung pada penggunaan teknologi. Teknologi tersebut terdiri dari komputer, internet, dan aplikasi perangkat lunak. *Electronic filing* dapat diukur ketika *output* yang diinginkan tercapai. Menurut Fu, Farn, dan Chao (2005, 119-121) beberapa pengukuran dari *electronic filing* harus mencakup pengurangan tahapan administrasi perpajakan, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi kesalahan dalam prosedur, serta memfasilitasi wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan.

Khadijah (2009) dalam Muturi dan Nahashon (2015, 282) menjelaskan, tujuan dari reformasi perpajakan di beberapa negara adalah untuk meningkatkan kepatuhan secara sukarela, dan salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan memperkenalkan *electronic filing system*. Lebih lanjut mengenai *e-filing*, Wasao (2014, 24) menyatakan bahwa :

The use of technology (e filing) is compulsory for the tax administration activity as large sets of data must be processed. But the technology must not be considered the objective, quite the opposite it must be regarded as a means to gain efficiency. To achieve the excellence in the tax administration activity, organisations must focus on the customer/taxpayer. As a consequence, the most important concepts are “reducing the period of time between when the tax is generated and the moment it is paid”, “decreasing the number of the human errors by automating ordinary procedures”, “making possible to pay the tax any time and almost anywhere”, and “allowing any employee to help every customer at the office”.

B. Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan Peneliti sebelumnya mengenai penggunaan teknologi terhadap tingkat kepatuhan, baik di dalam negeri maupun pada tingkat internasional.

Amitabh *et al* (2009) dalam Muturi dan Nahashon (2015, 286) melakukan penelitian dengan tujuan mempelajari bagaimana profesional muda di India

beradaptasi terhadap *online filling* dengan tujuan meningkatkan kepatuhan. Hasil studi menunjukkan bahwa penerepan *online system* akan berjalan dengan sukses bila ada kemudahan penggunaan, inovasi, dan aksesibilitas.

Ling dan Nawawi (2010) dalam Muturi dan Nahashon (2015, 286) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa meskipun pemerintah Malaysia telah melakukan investasi yang besar, namun penggunaan layanan *online* baru dijalankan oleh 20% dari jumlah yang ditargetkan. Faktor yang paling mempengaruhi adalah kurangnya kemampuan WP dalam mengoperasikan komputer, meskipun perilaku Wajib Pajak juga mempengaruhi.

Muita (2010) dalam Wasao (2014, 23) melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* pada WP Besar. Studi tersebut memeriksa skill yang dibutuhkan oleh pengguna *e-filing*, teknologi yang dibutuhkan, dan kesiapan pemerintah dalam mengadopsi kepatuhan pajak berbasis teknologi. Penelitian ini menemukan bahwa skill, infrastruktur, dan lingkungan bisnis yang kondusif dibutuhkan agar *e-filing* dapat diterapkan dengan baik.

Wasao (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh layanan *Online* terhadap tingkat kepatuhan WP kecil di Nairobi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan Triangulasi. Untuk membuktikan hipotesis, digunakan empat variabel, *Online Tax Registration* melalui *iTax*, yaitu pendaftaran untuk mendapatkan akses melalui *iTax* tersebut, *Online Tax Return Filing*, dan *Online Tax Payment* yang dapat diakses melalui *iTax* tersebut sebagai variabel independen, dan kepatuhan sebagai variabel dependen. Penelitian menunjukkan bahwa layanan *online* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepatuhan WP kecil di Nairobi.

Muturi and Kiarie (2015) juga melakukan penelitian yang sama dengan Wasao, namun dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu di Meru County, Kenya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan Triangulasi. Untuk membuktikan hipotesis, digunakan empat variabel, *Online Tax Registration* melalui *iTax*, yaitu pendaftaran untuk mendapatkan akses melalui *iTax* tersebut, *Online Tax Return Filing*, dan *Online Tax Payment* yang dapat diakses melalui *iTax* tersebut sebagai variabel independen, dan kepatuhan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian juga

menunjukkan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan di Meru County, Kenya.

C. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ Layanan *DJP Online* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-41/PJ/2015 berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak
- H₂ Layanan *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak
- H₃ Layanan *e-billing* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak