

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian terdahulu

Penelitian KTTA yang dilakukan oleh Shiddieq (2021) menjelaskan tentang bagaimana penerapan pelaksanaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Penelitian juga menjelaskan apakah terdapat pengaruh dari sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, serta kendala dan upaya yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal untuk mengoptimalkan penerapan *e-filing*. Hasil penelitian yang telah dilakukan Shiddieq (2021) menunjukkan penerapan *e-filing* yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal telah berjalan dengan baik serta sesuai ketentuan. Setelah itu terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dengan munculnya Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9 /PMK.03/2018 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Peningkatan penggunaan *e-filing* juga dibarengi dengan peningkatan kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari, et al. (2020) menjelaskan tentang penerapan kegiatan pendampingan (asistensi) pengisian SPT Tahunan wajib pajak

orang pribadi di Kota Surabaya Tahun 2019 bagi wajib pajak orang pribadi yang dilaksanakan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Kegiatan pendampingan Pengisian SPT Tahunan tersebut dilakukan oleh dosen, tata usaha, dan mahasiswa jurusan akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan bekerja sama dengan pegawai di Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk membantu wajib pajak orang pribadi yang mengalami kesulitan dalam melaporkan SPT Tahunan, serta memberikan bantuan bagi DJP untuk memberikan sosialisasi penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegiatan Pendampingan Pengisian SPT Tahunan menjadi sarana sosialisasi pengisian *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Kegiatan pendampingan SPT Tahunan ini masih perlu dilakukan karena meskipun telah banyak seminar maupun panduan pengisian SPT Tahunan, tetap tidak semua wajib pajak memahami cara pengisian SPT Tahunan dengan benar, jelas, dan lengkap.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, et. al. (2022) menjelaskan tentang kegiatan pendampingan (asistensi) pengisian SPT Tahunan yang dilakukan oleh relawan pajak yang merupakan dosen dan mahasiswa di PKN STAN yang bekerja sama dengan Kanwil DJP Banten, KPP Pratama Pondok Aren. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan pelaksanaan kegiatan pendampingan pengisian SPT Tahunan kepada wajib pajak orang pribadi yang dilakukan secara daring. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan pengisian SPT Tahunan secara daring tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi. Dari hasil evaluasi

Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Pondok Aren pada tanggal 31 Maret 2021 mengalami pertumbuhan positif berkisar 20% dibandingkan dengan pada tanggal yang sama di Tahun 2020. Oleh karena itu, dapat disimpulkan kegiatan pendampingan pengisian SPT Tahunan secara tidak langsung dapat membantu meningkatkan penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Pondok Aren.

Penelitian yang dilakukan oleh Diyani, Kusumawati, Bhuana, & Hutagaol (2021) menjelaskan tentang kegiatan edukasi perpajakan berupa Webinar Sosialisasi Pengisian e-SPT untuk wajib pajak orang pribadi khususnya para pelaku UMKM. Kegiatan sosialisasi ini diselenggarakan oleh tim dosen Program Studi Akuntansi Universitas Bina Insani yang dilakukan secara daring dengan bekerja sama dengan Kanwil DJP Jawa Barat II. Materi yang disampaikan pada kegiatan ini berupa wawasan mengenai perpajakan, cara memperoleh *EFIN*, dan cara mengisi e-SPT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan edukasi dan pelatihan ini sangat membantu bagi para peserta yaitu pelaku UMKM untuk memahami tata cara pengisian SPT dan penggunaan e-SPT. Para peserta pun merasa puas atas keseluruhan kegiatan yang telah berlangsung dan antusias jika diadakan lagi pelatihan-pelatihan lanjutan di masa mendatang.

Penelitian yang dilakukan oleh Faisol & Chamalinda (2022) menjelaskan tentang kegiatan pendampingan pengisian dan pelaporan SPT untuk pegawai Universitas Trunojoyo Madura tahun 2022. Kegiatan ini dilaksanakan oleh KPP Pratama Bangkalan, Pengurus Tax Center FEB UTM dan Relawan Pajak FEB UTM. Terdapat dua macam skema pada kegiatan pendampingan SPT tahunan ini. Pada skema pertama kegiatan pendampingan pengisian SPT dilakukan di TPT

pengisian SPT di FEB UTM, sedangkan pada skema kedua kegiatan pendampingan pengisian SPT dilakukan di Unit Kerja wajib pajak yang telah mengirimkan surat permohonan pendampingan pengisian SPT ke Tax Center FEB UTM. Kedua skema kegiatan tersebut tentunya memiliki tujuan yang sama yaitu membantu wajib pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT Tahunannya tepat waktu sebelum batas akhir pelaporan berakhir.

Perbedaan fokus penelitian pada karya tulis tugas akhir ini dengan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya adalah penelitian ini berfokus untuk melihat bagaimana pelaksanaan asistensi pengisian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi melalui *e-filing* yang dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Penelitian ini juga berfokus untuk melihat bagaimana perspektif wajib pajak atas pelayanan asistensi pengisian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang telah diberikan KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Selain itu juga penelitian ini berfokus untuk melihat masukan dan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan asistensi pengisian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

2.2 Teori atau Konsep

2.2.1 Kepatuhan Pajak

Menurut James dan Alley (2002) kepatuhan pajak (*tax compliance*) secara sederhana dapat di definisikan sejauh mana pembayar pajak (*tax payer*) atau wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. James dan Alley (2002) juga menjelaskan kepatuhan pajak ini harus berdasarkan sukarela dari wajib pajak itu sendiri, tanpa adanya paksaan dan/atau ancaman dari petugas pajak yang muncul

akibat wajib pajak dikenakan sanksi hukum atau sanksi administrasi perpajakan. Menurut Rahayu (2016) kepatuhan pajak dapat dilihat dari tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta aturan pelaksanaannya yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan pajak tersebut berupa kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan SPT, kepatuhan dalam menghitung, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Dengan begitu dapat disimpulkan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai tingkatan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan serta menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya paksaan dan/atau dari petugas pajak. Di Indonesia, salah satu perwujudan dari kepatuhan pajak ini adalah dengan melaksanakan kewajiban perpajakan berupa menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan).

2.2.2 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan)

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Mardiasmo (2018) adalah Surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, serta harta dan kewajiban wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) mendefinisikan Surat Pembertitahuan Pajak (Tax Return) sebagai pernyataan mengenai penghasilan, penjualan dan perincian lainnya yang dibuat atas nama wajib pajak dengan menggunakan formulir yang disediakan oleh petugas pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 yang selanjutnya disebut UU KUP pada pasal 1 angka 12 dan 13 menjelaskan terdapat dua jenis SPT yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak, sedangkan SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak. Kemudian UU KUP menjelaskan batas waktu penyampaian SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Artinya bagi wajib pajak orang pribadi SPT Tahunan harus disampaikan paling lambat tanggal 31 Maret tiap tahunnya.

Selanjutnya, mengenai bentuk SPT tahunan diatur pada Pasal 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia (PMK) Nomor 9 /PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (SPT), yang menjelaskan bahwa SPT dapat berbentuk dokumen elektronik; atau formulir kertas (*hardcopy*). Pada pasal 8 PMK tersebut juga mengatur penyampaian SPT oleh Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak dapat dilakukan, secara langsung, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau dengan cara lain melalui perusahaan jasa ekspedisi, atau saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Saluran tertentu yang dimaksud berupa laman DJP, laman penyalur SPT elektronik, saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk Wajib Pajak tertentu, jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan

Wajib Pajak, dan saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pada pasal 6 Peraturan Direktur Jenderal Pajak (perdirjen) Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan mempertegas mengenai cara penyampaian SPT oleh wajib pajak yang salah satunya dapat dilakukan melalui saluran *e-filing*.

2.2.3 E-filing

Menurut Fenwick dan Brownstone (2002) dalam konteks hukum *Electronic Filing (e-filing)* adalah proses penyimpanan informasi (*filing*) dalam bentuk formulir elektronik, yang biasanya berupa formulir kertas. Informasi ini contohnya adalah dokumen pengadilan dan lembaga negara. Dengan demikian, dalam konteks perpajakan di Indonesia dapat disimpulkan bahwa *e-filing* dapat digunakan untuk menyimpan informasi perpajakan seperti dokumen Surat Pemberitahuan dan disampaikan ke DJP dalam bentuk elektronik. Fenwick dan Brownstone (2002) juga menjelaskan bahwa *e-filing* bukan hanya sekedar tentang membuat perpindahan informasi dari fisik menjadi elektronik dapat terjadi, tetapi juga tentang perubahan yang terjadi pada infrastruktur mendasar yang dapat digunakan oleh warga negara dengan pemerintah untuk saling berhubungan atau berurusan dengan satu sama lain.

Dalam ketentuan perpajakan di Indonesia ketentuan *e-filing* diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak (perdirjen) nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Pada pasal 1 perdirjen tersebut *e-filing* didefinisikan sebagai cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Saluran tertentu yang

dimaksud adalah sesuai pada pasal 7 perdirjen tersebut yaitu laman Direktorat Jenderal Pajak. Selanjutnya dijelaskan pada Lampiran I perdirjen tersebut pada bagian B. Tata Cara Pelaporan SPT *e-filing* Melalui Laman Direktorat Jenderal Pajak, untuk melaporkan SPT *e-filing* dapat dilakukan melalui laman DJP yaitu DJP Online dengan alamat web “djponline.pajak.go.id”. Wajib pajak terlebih dahulu melakukan pendaftaran di laman DJP *Online* setelah mendapatkan nomor Aktivasi EFIN sesuai tata cara yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Jika wajib pajak telah berhasil terdaftar di DJP *Online*, wajib pajak dapat menyampaikan SPT *e-filing* dengan cara mengisi SPT dalam bentuk dokumen elektronik secara *online* (*web filing*) dengan benar, lengkap, dan jelas, atau dengan mengunggah (*upload*) SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang dihasilkan oleh aplikasi e-SPT

2.2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Rahmadana et al. (2020) merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat secara gratis maupun dengan biaya guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut Bisri & Asmoro (2019) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dari kedua definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan atau memberikan barang, jasa maupun pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Publik, Pemerintah Indonesia memiliki suatu Prinsip Pelayanan Publik yang telah diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip Pelayanan Publik tersebut antara lain:

1. **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan**
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. **Kepastian waktu.** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi.** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan.** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung Jawab.** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana.** Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses.** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan.** Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
10. **Kenyamanan.** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.5 Edukasi Perpajakan

Menurut Mascagni dan Santoro (2018) Edukasi perpajakan (*tax education*) merupakan berbagai inisiatif yang dapat dilakukan pemerintah berupa:

1. memberikan pelatihan tentang praktik cara membayar pajak, tarif pajak, batas waktu, serta karakteristik dan sifat dari berbagai jenis pajak,
2. memberikan informasi kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, termasuk peran wajib pajak dalam pendanaan pelayanan publik, dan/atau

3. memberikan informasi serta membuka diskusi seputar keadilan dan akuntabilitas, agar lebih banyak partisipasi warga negara dalam diskusi seputar perpajakan dan penganggaran.

Sudirman, et al. (2021) menjelaskan Edukasi Perpajakan merupakan cara agar wajib pajak merasa sadar serta paham tentang pelaksanaan Undang-Undang Perpajakan sehingga edukasi perpajakan yang ditunjukan secara langsung kepada wajib pajak akan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Ketentuan mengenai Edukasi Perpajakan diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-12/PJ/2021 tentang Edukasi Perpajakan. Berdasarkan pasal 1 Perdirjen tersebut Edukasi Perpajakan didefinisikan sebagai setiap upaya dan proses dalam mengembangkan serta meningkatkan potensi warga negara (jasmani, rohani, moral dan intelektual) untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan dan keterampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat Wajib Pajak agar terdorong untuk paham, mampu, sadar, peduli, dan berkontribusi dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Selanjutnya pada pasal 3 dijelaskan tujuan dari kegiatan edukasi perpajakan adalah meningkatkan kesadaran pajak melalui pengetahuan perpajakan, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan edukasi perpajakan

selain digunakan untuk memberikan informasi, edukasi, serta kesadaran tentang perpajakan kepada wajib pajak juga digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2.6 Asistensi Pengisian SPT Tahunan

Berdasarkan penelitian dari Sari, et al. (2020) kegiatan asistensi/pendampingan pengisian SPT Tahunan digambarkan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan cara memberikan pendampingan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan mereka. Selain memberikan pendampingan cara pengisian SPT Tahunan, kegiatan ini juga bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai tata cara pelaporan SPT Tahunan, dan memberikan sosialisasi tata cara penggunaan *e-filing* kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian dari Nugroho, et. al. (2022) kegiatan asistensi/pendampingan pengisian SPT Tahunan bertujuan agar wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan secara tepat waktu dengan menggunakan *e-filing*. Selanjutnya berdasarkan penelitian Faisol & Chamalinda (2022) kegiatan asistensi/pendampingan pengisian SPT Tahunan bertujuan untuk memberikan asistensi/pendampingan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan melalui *efiling* kepada wajib pajak.

Dari penelitian yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan definisi Asistensi Pengisian SPT Tahunan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pendampingan/asistensi mengenai tata cara pengisian dan pelaporan SPT Tahunan kepada wajib pajak.