

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Strategi Komunikasi

2.1.1 Pengertian strategi komunikasi

Kata strategi berasal dari konsep militer yang bisa diartikan seni perang para jenderal atau suatu rancangan terbaik untuk memenangkan suatu peperangan. Pakar strategi bukan hanya dari kalangan yang memiliki latar belakang militer, akan tetapi berasal dari berbagai profesi lain, seperti pakar strategi yang berlatar belakang sejarah yaitu *Henry Kissinger*, *Thomas Schelling* yang memiliki latar belakang ekonomi, serta *Albert Wohlsetter* yang berlatar belakang matematika. Hasil dari strategi merupakan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi, hal inilah yang membuat pakar strategi tidak hanya dari satu kalangan saja. Salah satu pensiunan jenderal Prusia menulis buku yang berjudul *On war*. Buku tersebut merumuskan tentang strategi yaitu “Suatu seni menggunakan sarana pertempuran untuk mencapai tujuan perang”. Pendapat ahli lainnya seperti *Marthin Anderson* (1968) menyatakan bahwa “Strategi merupakan seni yang melibatkan kemampuan inteligensi atau pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien.

Pendapat salah satu ahli, Suhandang mendefinisikan strategi komunikasi sebagai suatu pola pikir dalam perencanaan suatu kegiatan yang dapat mengubah sifat, sikap pendapat khalayak (komunikan, hadirin, atau mad'u) atas dasar yang luas melalui penyampaian gagasan-gagasan. Onong Uchjana salah satu ahli komunikasi menyampaikan pendapatnya mengenai definisi komunikasi yang merupakan proses yang rumit. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa dalam suatu hubungan antara komunikator dengan komunikan sangat diperlukan sebuah strategi komunikasi. Suatu strategi tersebut diperlukan suatu pemikiran yang memperhitungkan faktor pendukung maupun faktor penghambat. Adanya suatu konsep strategi komunikasi tentunya memiliki tujuan yaitu terciptanya proses komunikasi yang efektif. Menurut *R. Wayne*

Pace, Brend D Peterson, dan M. Dallas dalam Morisan tujuan sentral Komunikasi terdiri atas 3 hal utama, yaitu :

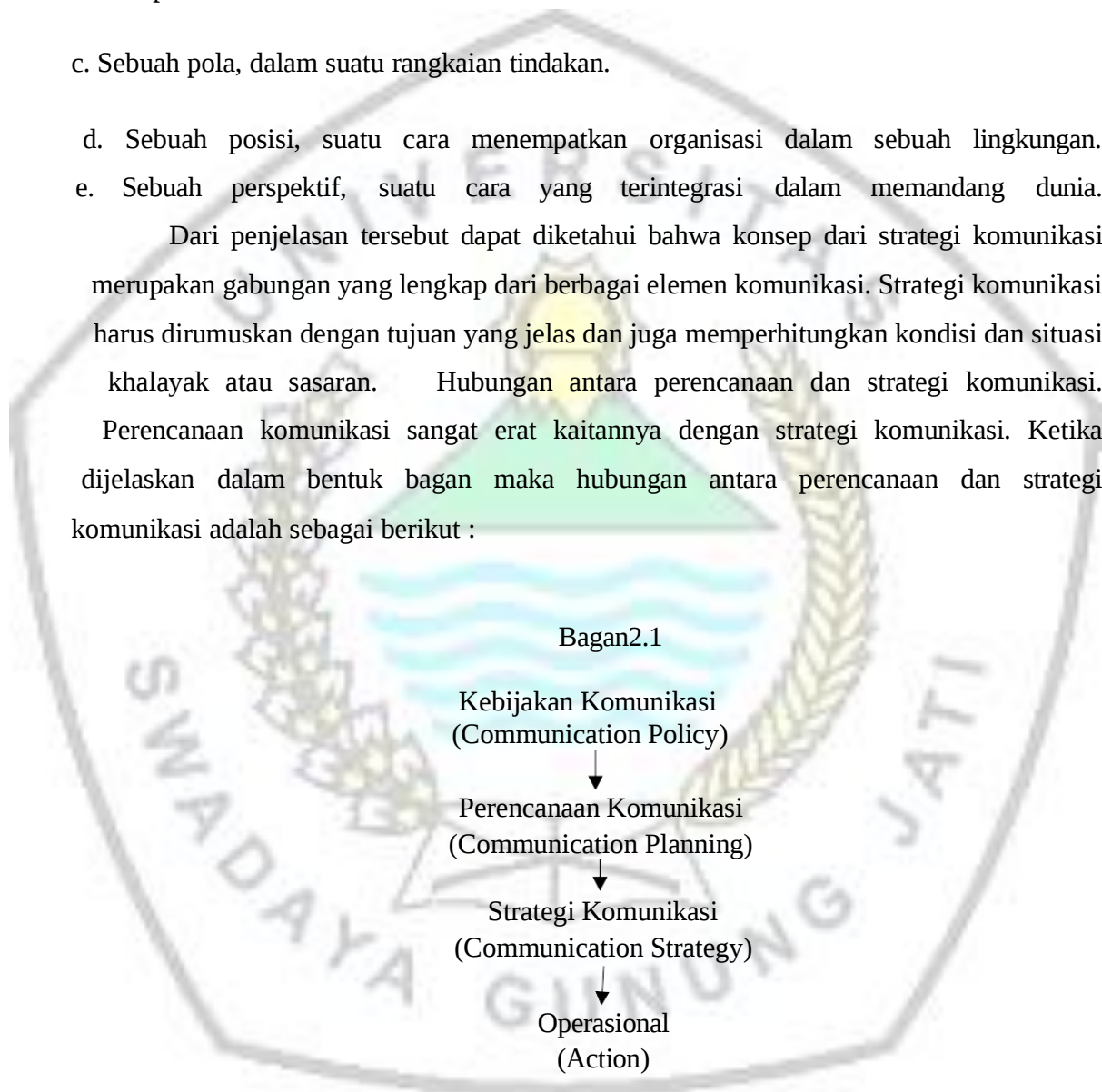
- a. *To secure understanding*, memastikan bahwa komunikan menerima informasi yang diterimanya.
- b. *To estabelish acceptance*, membina penerima pesan.
- c. *To motive action*, memberikan motivasi kepada komunikan.

Pakar komunikasi yang bernama Middleton (1980) mendefinisikan tentang pengertian strategi komunikasi yaitu “Strategi komunikasi merupakan kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.” Pendapat salah satu ahli yaitu Smith dalam “*Strategic Planning For Public Relations*” merupakan kegiatan atau kampanye komunikasi yang sifatnya informasional maupun persuasive. Strategi komunikasi ini digunakan untuk membangun pemahaman dan dukungan terhadap suatu ide, gagasan atau kasus, produk maupun jasa yang terencana dan dilakukan oleh suatu organisasi baik yang berorientasi laba maupun nirlaba, memiliki tujuan, rencana dan berbagai alternative berdasarkan riset dan memiliki evaluasi.

Ahli yang lain yaitu Ronald D. Smith menjelaskan bahwa strategi komunikasi berawal dari penelitian dan diakhiri dengan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Strategi ini diterapkan pada lingkungan tertentu yang melibatkan organisasi serta publik yang berbeda dan berhubungan dengan organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku yang berjudul “Dimensi- dimensi Komunikasi” menyatakan bahwa, strategi komunikasi adalah panduan dari perencanaan komunikasi serta manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi. Kegunaan dari strategi komunikasi menurut Smith, antara lain:

- a. Sebuah rencana, suatu arah tindakan yang diinginkan secara sadar.
- b. Sebuah cara, suatu manuver spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau kompetitor.
- c. Sebuah pola, dalam suatu rangkaian tindakan.
- d. Sebuah posisi, suatu cara menempatkan organisasi dalam sebuah lingkungan.
- e. Sebuah perspektif, suatu cara yang terintegrasi dalam memandang dunia.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa konsep dari strategi komunikasi merupakan gabungan yang lengkap dari berbagai elemen komunikasi. Strategi komunikasi harus dirumuskan dengan tujuan yang jelas dan juga memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak atau sasaran. Hubungan antara perencanaan dan strategi komunikasi. Perencanaan komunikasi sangat erat kaitannya dengan strategi komunikasi. Ketika dijelaskan dalam bentuk bagan maka hubungan antara perencanaan dan strategi komunikasi adalah sebagai berikut :



Strategi komunikasi merupakan kiat atau taktik yang bisa dilakukan dalam melaksanakan perencanaan komunikasi. Perencanaan yang menetapkan program jangka panjang, dimana didalamnya mencakup kerangka kerja untuk perencanaan jangka menengah, dan jangka pendek disebut strategik planning. Konsep strategi komunikasi

sendiri diletakkan sebagai bagian dari perencanaan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.2 Budaya Literasi

Budaya literasi merupakan gabungan dari katabudaya dan literasi. Pengertian budaya sendiri yaitu kebiasaan atau tradisi yang biasa dilakukan dalam suatu masyarakat. Berikut ini beberapa pengertian budaya menurut para ahli :

- a. Melville J. Herskovits dan Bronislaw Malinowski, menjelaskan bahwa segala sesuatu yang terdapat dalam masyarakat ditentukan oleh kebudayaan yang dimiliki oleh masyarakat itu sendiri. Istilah untuk pendapat itu adalah Cultural-Determinism.
- b. Herskovits, mengemukakan bahwa kebudayaan sebagai sesuatu yang turun temurun dari satu generasi ke generasi yang lain, yang kemudian disebut sebagai superorganic.
- c. Andreas Eppink, menjabarkan bahwa kebudayaan mengandung keseluruhan pengertian nilai sosial, norma sosial, ilmu pengetahuan serta keseluruhan struktur- struktur sosial, religius, dan lain-lain, tambahan lagi segala pernyataan intelektual, dan artistik yang menjadi ciri khas suatu masyarakat.
- d. Edward Burnett Tylor, menyatakan kebudayaan merupakan keseluruhan yang kompleks, yang di dalamnya terkandung pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat, dan kemampuan-kemampuan lain yang didapat seseorang sebagai anggota masyarakat.
- e. Selo Soemardjan, dan Soelaiman Soemardi, mendefinisikan kebudayaan merupakan sarana hasil karya, rasa, dan cipta masyarakat.

Pengertian literasi menurut Teale & Sulzby (1986) menyatakan literasi secara sempit, yaitu sebagai kemampuan membaca dan menulis. Pendapat ahli lain yaitu Grabe & Kaplan (1992) dan Graff (2006) mengartikan literasi merupakan kemampuan untuk membaca dan menulis (able to read and write). Literasi sendiri tidak terlepas dari kemampuan berbahasa, yaitu menyimak, berbicara, membaca, serta menulis. Pada penelitian kali ini, budaya literasi yang dimaksud yaitu kebiasaan atau

kemampuan untuk membaca dan menulis. Kemampuan membaca dan menulis sangatlah penting untuk membentuk karakter suatu bangsa. Jika budaya membaca dan menulis terhitung tinggi disuatu negara, dapat dipastikan negara tersebut akan berkembang lebih baik lagi bahkan menjadi negara maju.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan Direktur Jenderal Pajak. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Tentang kriteria kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam tahun dua terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau

aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Burhan, 2015). Kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajibannya dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya (Prabawa & Noviari, 2012).

Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut, Nowak dalam (Irmawati, 2015):

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya". Nurmantu (2010), menjelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

2.2.1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- 1) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu
- 2) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat jumlah
- 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan

2.2.2 Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi/ hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang- undang perpajakan. Hal ini meliputi:

- 1) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi
- 2) Wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan. (Ngadiman, 2015).

Menurut Heri (1999), “kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku”. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedangkan dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138), “Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan”. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Safri Nurmantu (2010: 148) mengatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D.Nowak dalam (Moh. Zain, 2004).

Menurut Siti Kurnia (2010: 245), “Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

- a) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

- c) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar Pajak terutang.
- d) Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.” Beberapa definisi kepatuhan wajib pajak menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

2.3 Konsep Dasar Perpajakan

A. Definisi Pajak

Definisi pajak dapat dilihat dari berbagai sumber diantaranya adalah Undang- Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) dan para ahli. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah suatu 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. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara menurut undang-undang berlaku yang bersifat dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut S. I. Djajadiningrat, pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian dari penghasilan ke kas negara yang disebabkan suatu kejadian atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, namun bukan sebagai hukuman. Sedangkan definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldmann, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan yang terutang kepada, tanpa adanya kontraprestasi, dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan berikut ini (Resmi, 2017):

1. Pajak dipungut sesuai undang-undang yang berlaku serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak pengambilan keuntungan individual oleh pemerintah.

3. Pajak dipungut oleh negara.

4. Pajak digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah, apabila terdapat surplus akan digunakan untuk membiayai public investment.

B. Fungsi Pajak

Berdasarkan pengertian pajak yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara yang berguna untuk mensejahterakan rakyatnya. Beberapa fungsi pajak menurut (Mardiasmo, 2011) :

a. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber keuangan utama penerimaan kas negara yang berguna untuk membiayai pengeluaran pembangunan atau pengeluaran rutin.

b. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Selain dua fungsi pajak diatas yang dikemukakan oleh Siti Resmi dalam bukunya, Menurut Rahman (2010, 21-22), terdapat dua fungsi pajak lain yaitu:

c. Fungsi Stabilitas

Pajak berfungsi untuk melakukan kebijakan dan mengendalikan hal berhubungan dengan stabilitas harga sehingga saat terjadi inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak berfungsi untuk membiayai semua kepentingan umum dan pembangunan

sehingga dapat membangun kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

Dari empat fungsi pajak tersebut, fungsi budgetair dan regularend merupakan fungsi umum atau utama yang selama ini diterapkan. Sedangkan fungsi stabilitas dan redistribusi pendapatan merupakan perluasan dari dua fungsi utama yang selama ini diketahui oleh masyarakat umum, yang berguna sebagai stabilitator yang menstabilkan keadaan perekonomian suatu negara dan pendistribusian, maksudnya adalah pajak yang diterima tersebut bisa digunakan untuk pemerataan bagi kesejahteraan rakyat.

C. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran memiliki arti dimana seseorang tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku yang berhubungan dengan faktor-faktor ketentuan yang harus diketahui, diakui, dihargai, dimengerti dan ditaati (Adinda, dkk., 2021). Tentunya seorang wajib pajak harus menjalankan setiap peraturan yang berkaitan tentang perpajakan dengan benar dan sukarela (Tarigan, 2021). Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah iktikad baik seseorang untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan dengan kesungguhan hati nurani yang tulus, ikhlas, serta keinginan untuk dapat memenuhi kewajiban membayar pajaknya sebagai seorang wajib pajak dan ikut merasa bertanggung jawab dalam membiayai pembangunan negara.

Kesadaran adalah salah satu unsur penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, saat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Adinda (2021), dalam pembayaran pajak terdapat tiga bentuk kesadaran, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal tersebut, Wajib Pajak ingin membayarkan

pajaknya karena merasa tidak ingin dirugikan dari pemungutan pajak yang telah dilakukan.

2. Kesadaran dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan suatu negara. Wajib Pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan nasional negara.

3. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena dalam membayar pajak telah disadari bahwa Wajib Pajak telah memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi suatu kewajiban mutlak setiap warga negara. Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila (Muliari & Setiawan, 2011):

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

D. Digitalisasi Layanan Pajak

Menurut Yusuf & Saputra (2018), digitalisasi layanan pajak online adalah sistem elektronik yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berupa aplikasi atau website untuk melakukan transaksi elektronik secara langsung antara Wajib Pajak dan DJP. Di masa pandemi COVID-19, layanan pajak berbasis online memberikan masyarakat

atau Wajib Pajak kemudahan untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak karena mengantisipasi penyebaran virus dengan mengurangi kerumunan masyarakat dan tetap menjaga jarak.

Hal tersebut juga tentunya dapat meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat karena layanan yang mudah diakses yang diberikan pemerintah. Beberapa sistem layanan pajak online yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui laman atau aplikasi yaitu e-filing, e-billing dan e-registration. Berikut penjelasannya, antara lain:

E. E-Filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP), dengan tujuan untuk mencapai transparansi dan menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Sistem e-filing diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta diatur pada Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara online melalui yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/20.

Menurut Gita (2010), e-filing sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik untuk Orang Pribadi atau Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak, diharapkan penerapan sistem e-filing dapat mempercepat dan memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT dengan tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, serta tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengirim data SPT. Dengan adanya kemudahan dan lebih sederhananya penggunaan sistem e-filing dalam administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan sistem e-filing juga memberi manfaat kepada Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi,

dan pengarsipan laporan SPT.

Proses dan tata cara penyampaian SPT Tahunan menggunakan sistem e-filing yaitu sebagai berikut (Lado & Budiantara, 2018):

1. Mengajukan permohonan Elektronik Filling Identification Number (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filing. Pengajuan permohonan EFIN hanya dapat dilakukan DJP atau KPP terdekat.

2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filing paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun e-filing melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.

3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:

a. Mengisi e-SPT pada aplikasi e-filing di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.

b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.

c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.

d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Ada beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP dalam penerapan sistem e-filing, antara lain (Lado & Budiantara, 2018):

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

F. E-Billing

E-Billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014, serta pasal 1 ayat 5 membahas tentang e-billing sebagai kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atau suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem e-billing merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode id-billing sebagai identifikasi pembayaran pajaknya.

Wajib Pajak yang melakukan pembayaran/penyetoran pajak dengan sistem e-billing berlaku untuk seluruh jenis pajak kecuali pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayaran oleh biller Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, serta pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus.

Untuk melakukan pembayaran pajak dengan sistem e-billing terdapat tiga tahapan cara yang harus dilalui yaitu registrasi akun e-billing pajak, membuat kode billing, dan yang terakhir melakukan pembayaran dengan kode billing yang telah dibuat. Berikut penjelasannya:

1. Registrasi Akun E-Billing Pajak

- a. Buka situs Billing System melalui internet <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan User ID dan Personal Identification Number (PIN).
- b. Masukkan data berupa NPWP, alamat e-mail yang valid untuk konfirmasi, dan User ID yang diinginkan.
- c. Akan menerima konfirmasi aktivasi melalui e-mail yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada e-mail tersebut akan tertera PIN dan User ID yang telah didaftarkan beserta link aktivasi.
- d. Klik link aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual.

2. Membuat Kode Billing

1. Akses situs Billing System dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
2. Masukkan User ID dan PIN untuk melakukan login.
3. Field NPWP, nama, alamat dan kota akan secara otomatis terisi dengan data dan tidak bisa diubah.
4. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:

- Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada dropdown box.
 - Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, field jenis setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silakan pilih jenis setoran yang tersedia pada drop-down box.
 - Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak hak akan tanah dan/atau penagihan bangunan dan kegiatan membangun sendiri.
 - Pilih masa pajak dengan memilih dua bulan yang tersedia pada dropdown box. Pastikan anda telah memilih kedua box, misalnya januari s.d. januari.
 - Tahun pajak,
 - Nilai rupiah pembayaran, dan
 - Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada), kemudian simpan.
5. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “Terbitkan Kode Billing” untuk menerbitkan kode Billing.
6. Setelah sistem menerbitkan kode Billing, dapat mencetaknya sebagai referensi pembayaran di loket bank, ATM, maupun melalui internet banking. Pencetakan kode billing untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu “View Data”.
3. Melakukan Pembayaran dengan Kode Billing Pembayaran dengan kode Billing dapat dilakukan dengan melalui loket bank atau Kantor Pos, ATM, dan internet banking.
1. Cara Pembayaran melalui loket bank/Kantor Pos
- a. Tunjukkan kode Billing dan serahkan kepada petugas loket teller bank/pos.
 - b. Setelah menginput kode Billing dan meneria uang setoran pajak, teller akan

melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran dengan yang dimaksud.

c. Teller akan memproses transaksi dan akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.

2. Cara Pembayaran melalui ATM (contoh menggunakan ATM Mandiri)

a. Pilih Menu “Bayar/Beli”.

b. Setelah itu Menu “Lainnya”.

c. Pilih “Multi Payment”, masukkan kode 10035 pada perusahaan atau institusi (merupakan kode Direktorat Jenderal Pajak).

d. Masukkan kode ID-Billing pajak yang telah dibuat sebelumnya melalui SSE Pajak.

e. Jika data yang dimasukkan benar dilayar akan otomatis ditampilkan: Jenis Pajak, Jenis Setoran, Nomor NPWP, Nama Wajib Pajak, dan Jumlah Pembayaran. Pastikan dengan teliti data yang ditampilkan adalah benar sesuai dengan data e-Billing yang telah anda buat sebelumnya.

f. Simpanlah struk atau bukti pembayaran tersebut, dimana merupakan Bukti Penerimaan Negara dan sebagai data untuk pelaporan pajak.

3. Cara Pembayaran Internet Banking

a. Login ke akun Internet Banking, masukkan user ID dan Password.

b. Pilih Menu “Pembayaran”.

c. Pilih Menu “Pajak”.

- d. Pilih rekening yang digunakan untuk membayar pajak.
- e. Pilih “Jenis Pajak” : 10035 Pajak.
- f. Masukkan kode ID-Billing
- g. Tandai atau centang pada daftar tagihan pajak dan klik “Lanjutkan”.
- h. Setelah itu akan tampil data informasi Billing Pajak, periksalah dengan teliti apakah data tersebut sudah benar, jika yakin masukkan PIN yang telah di generate oleh Token ke Field yang telah tersedia, klik tombol “Kirim”.
- i. Apabila telah selesai melakukan transaksi tersebut akan muncul bukti validasi, simpan atau cetak bukti tersebut sebagai Bukti Penerimaan Negara yang dibutuhkan pada saat pelaporan. Terdapat tambahan fitur di sistem Surat Setoran Elektronik (SSE).

Dengan menerapkan sistem e-billing dalam pembayaran pajak, Wajib Pajak akan mendapatkan keuntungan sebagai berikut:

1. Lebih mudah karena transaksi pembayaran pajak dapat melalui internet banking atau ATM yang mudah ditemui, tidak perlu mengantri di loket teller untuk melakukan pembayaran, dan tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke bankatau Kantor Pos, hanya perlu membawa catatan kode e-billing untuk ditunjukkan ke teller atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau internet banking.
2. Lebih cepat karena transaksi pembayaran pajak tidak membutuhkan waktu lama hanya hitungan menit, jika melakukan pembayaran di teller bank/kantor pos hanya perlu menunjukan kode billing yang memudahkan teller mendapatkan data pembayaran yang telah diinput sebelumnya.
3. Lebih akurat karena kesalahan entry data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi, serta sistem akan membimbing dalam pengisian SSP elektronik dengan

tepat dan benar sesuai transaksi perpajakan sehingga kesalahan data pembayaran dapat dihindari.

G. E-Registration

Menurut Pandiangan (2005:34) e-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak”. Sejak tahun 2005, sistem e-registration mulai efektif digunakan, yang bersamaan dengan terbitnya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-173/PJ/2004 pada tanggal 7 Desember 2004 tentang cara pendaftaran dan penghapusan nomor pajak wajib pajak serta pengukuhan dan pencabutan pengusaha kena pajak kemudian diperbaharui dengan peraturan direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem e-registration.

E-registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk Formulir Pendaftaran e-registration. Menurut Aini dalam Pratami (2017) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung self assessment system, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut. Untuk melakukan pendaftaran orang pribadi melalui e-registration ada beberapa hal yang harus dipersiapkan yaitu:

1. Koneksi internet yang stabil

2. Email yang valid dan digunakan terus menerus
3. Siapkan persyaratan yang telah discan untuk pendaftaran ini
4. NPWP suami. Khusus untuk pendaftaran wanita yang telah menikah wajib memasukkan NPWP suami.

Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa e-registration adalah sistem online pajak yang digunakan untuk mendaftarkan diri Wajib Pajak yang langsung terhubung dengan sistem di pelayanan pajak. Indikator dari e-registration adalah :

- Keputusan Direktur Jenderal Pajak
- Direktur Jenderal Pajak melakukan sosialisasi
- Kemudahan menggunakan sistem e-registration
- Layanan untuk mendaftarkan diri
- Memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien
- Memahami manfaat, tujuan dan prosedur
 - Sudah menggunakan e-registration

2.4 Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ialah surat yang digunakan Wajib Pajak Pribadi maupun Badan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang menurut ketentuan peraturan dan perundang-undangan perpajakan Resmi S (2016).

Surat Pemberitahuan Tahunan dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Surat Pemberitahuan Masa

Surat Pemberitahuan Tahunan Masa (SPT Masa) adalah surat Pemberitahuan Tahunan untuk suatu masa pajak. Surat Pemberitahuan Tahunan Masa digunakan untuk pajak yang telah ditetapkan oleh peraturan perpajakan. Terdapat tiga katagori utama dari Surat Pemberitahuan Tahunan Masa (SPT Masa), yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

PPN adalah Pungutan yang dikenakan dalam setiap proses produksi maupun distribusi, itulah alasan kenapa kita sering menemukan PPN dalam transaksi sehari-hari. Sebab, Dalam PPN, pihak yang menanggung beban pajak adalah konsumen akhir/pembeli.

PPh adalah Pajak Penghasilan yang dikenakan untuk orang pribadi, perusahaan atau badan hukum lainnya atas penghasilan yang didapat. Dasar hukum untuk pajak penghasilan adalah Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 1983. Kemudian mengalami perubahan berturut-urut dari mulai UU Nomor 7 Tahun 1991, UU Nomor 10 Tahun 1994, UU Nomor 17 Tahun 2000, serta akhir UU Nomor 36 Tahun 2008.

PPnBM adalah Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang dikenakan pada barang yang tergolong mewah yang dilakukan oleh produsen (Pengusaha) untuk menghasilkan atau mengimpor barang tersebut dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya.

2. Surat Pemberitahuan Tahunan Tahun

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahun adalah surat pemberitahuan Tahunan untuk suatu tahun pajak. Untuk pelaporan pajak yang wajib dilakukan oleh wajib pajak perseorangan maupun wajib pajak badan. Surat Pemberitahuan Tahunan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Sebagai sarana untuk melaporkan, melaksanakan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak terhutang.
- b. Laporan tentang pembayaran pajak yang telah dilaksanakan dalam tahun pajak.
- c. Laporan Pembayaran dari pemotong/pemungut pajak pribadi atau badan lain.

d. Merupakan alat peneliti atas kebenaran perhitungan pajak yang terhutang dan dilaporkan oleh wajib pajak. Dalam hal ini Kantor Pekayanan Pajak (KPP) dapat melakukan penelitian mengenai data yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

2.5 Jenis-jenis Surat Pemberitahuan

Pelaporan Pajak yang ada di dalam Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki jenis yang berbeda-beda, tergantung pajak penghasilan yang dikenakan. Jenis-jenis Surat Pemberitahuan (SPT) Tersebut Meliputi (Muqodim, 1993):

a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa Pajak Penghasilan PPh, Yaitu :

1. SPT Masa PPh Pasal 21.
2. SPT Masa PPh Pasal 22 Bea Cukai.
3. SPT Masa PPh Pasal 22 Bendaharawan.
4. SPT Masa PPh Pasal 23.
5. SPT Masa PPh Pasal 25 Wajib Pajak yang punya NPWP.
6. SPT Masa PPh Pasal 26.
7. SPT Masa PPh Umum Pengusaha Kena Pajak.
8. SPT Masa PPh Bea Cukai.

b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh).

1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak yang punya NPWP.
2. SPT Tahunan PPh Pasal 21 .

2.6 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan

Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan Menjadi 2 yaitu : Surat pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan. Batas penyampaian Surat pemberitahuan pajak sudah diatur dalam surat keputusan Menteri Keuangan No.948/KMK.04/1983. Batas penyampaian Surat Pemberitahuan sebagai berikut:

a. Batas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa :

1. PPh Pasal 21 batas akhir Penyampaian Surat Pemberitahuan pada tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir.
2. PPh Pasal 22 Bea Cukai batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tujuh hari setelah penyetoran.
3. PPh Pasal 22 Bendaharawan batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tujuh hari setelah penyetoran.
4. PPh Pasal 23 batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pada tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir.
5. PPh Pasal 25 batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pada tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir.
6. PPh Pasal 26 batas akhir penyampaian Surat pemberitahuan (SPT) pada tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir.
7. PPh Umum Batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pada tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah masa pajak berakhir.
8. PPh Bea Cukai batas akhir penyampaian tujuh hari setelah penyetoran.

b. Batas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan :

1. SPT Tahunan PPh Wajib Pajak yang punya NPWP batas akhir penyampaian 3 bulan setelah batas akhir tahun pajak.
2. SPT Tahunan PPh Pasal 21 batas akhir penyampaian 4 bulan setelah batas akhir tahun pajak.

2.7 Data Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan

Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan memiliki dua bagian yang terdiri bagian induk dan bagian lampiran sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan . Data dasar (data formal) Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan paling sedikit terdiri dari :

1. Nama wajib pajak , Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), alamat Wajib Pajak.
2. Tahun pajak, Masa pajak.

3. Tanda tangan wajib pajak, Tanda tangan kuasa wajib pajak. Disamping data formal terdapat juga data material yang terdiri dari :

- a. Jumlah penghasilan Penghasilan Kena Pajak (PKP).
- b. Jumlah pajak kredit.
- c. Jumlah dari peredaran usaha.
- d. Jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
- e. Jumlah harta dan kewajiban.
- f. Tanggal pembayaran pajak penghasilan pasal 29.
- g. Jumlah pajak terhutang.
- h. Data lainnya yang terkait dengan usaha wajib pajak.
- i. Jumlah penghasilan yang bukan merupakan objek pajak.