

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku tidak patuh atau sebaliknya (Ajzen dalam Hidayat dan Nugroho, 2010). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan hasil perkembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang membuat kedua teori berbeda yaitu pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) ditambahkan persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavioral control*).

Terdapat 3 (tiga) faktor utama di dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Kemudian dari ketiga faktor utama akan mengakibatkan timbulnya minat yang menjadi penentu apakah individu akan menggunakan sistem tersebut dengan benar atau apakah individu akan menggunakan sistem tersebut dengan salah.

Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) adalah keyakinan dari hasil sebuah perilaku (*outcome beliefs*) serta evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan normatif (*normative beliefs*) yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya untuk memotivasi harapan tersebut. Keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) adalah keyakinan

individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang pengaruh dari hal-hal tersebut.

Sikap (*attitude*) adalah keputusan individu untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu pada skala evaluasi dua kutub (Ajzen dan Fishben dalam Ananggadipa dan Kiswara, 2012). Individu akan memilih sikap untuk menerima apabila ada hal-hal yang mendukung perilaku dan persepsinya serta dibarengi dengan orang-orang yang menjadi rujukannya, apabila orang-orang yang menjadi rujukannya mendukung maka individu akan meniru hal tersebut.

Teori TPB sesuai dengan variabel penyuluhan karena individu cenderung yakin terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya. Apabila salah satu Wajib Pajak telah melaksanakan penyuluhan dan mendapatkan manfaat dari penyuluhan, Wajib Pajak yang belum mengikuti penyuluhan akan mengikuti penyuluhan karena telah terbukti mendapat manfaat dalam mendukung pelaksanaan perpajakan.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Model ini mengungkapkan bahwa reaksi dan persepsi pengguna merupakan kunci untuk mempengaruhi sikap pengguna untuk menerima penggunaan teknologi.

Pengguna akan menerima teknologi informasi apabila persepsi pengguna atas manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi telah dirasakan sendiri

oleh pengguna. Teori TAM bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi (Septian, 2012).

Perilaku pengguna berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*) serta hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Model TAM menempatkan 2 (dua) faktor-faktor pengguna teknologi informasi yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Faktor kegunaan (*perceived usefulness*) adalah pandangan dari seseorang yang berpendapat bahwa dengan adanya teknologi maka akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan faktor kemudahan (*perceived ease-of use*) adalah pandangan dari seseorang bahwa dengan adanya teknologi maka usaha untuk mengerjakan sesuatu akan lebih mudah dilakukan (Davis *et al*, dalam Septian 2012).

Pengguna akan menggunakan teknologi apabila dirasa dapat membantu dan mempermudah mereka dalam segala hal. Apabila faktor kemudahan sudah dirasakan maka secara langsung faktor kegunaan akan diterapkan, namun tidak dapat berlaku sebaliknya. Teori TAM dapat digunakan untuk melihat apakah teknologi diterima atau tidak.

Teknologi digunakan untuk mempermudah penggunanya dalam melaksanakan suatu hal. Dalam hal perpajakan juga menerapkan teknologi yang digunakan untuk melayani Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya yang saat ini dikenal dengan istilah e-SPT atau elektronik Surat Pemberitahuan. Wajib pajak yang telah menggunakan e-SPT akan merasa terbantu karena dalam proses pengisian data, pemrosesan data, serta pelaporan perpajakan akan lebih mudah dilaksanakan. Wajib Pajak akan menerima teknologi karena telah memberikan manfaat bagi penggunanya.

3. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang KUP No. 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pajak adalah suatu kontribusi wajib untuk negara yang terhutang dari badan atau orang pribadi yang memiliki sifat memaksa atas undang-undang dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dipakai untuk kebutuhan negara yang sebesar-besar terhadap kemakmuran masyarakat

Menurut Edwin R.A Seligman dalam Lingga (2012) pengertian pajak ialah :

“Tax is compulsory contribution from the person to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.”

Maksud pernyataan tersebut pajak merupakan kontribusi wajib dari orang kepada pemerintah untuk kepentingan bersama tanpa manfaat khusus yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam buku Mardiasmo (2011):

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat imbal jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Unsur- Unsur Pajak meliputi:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara
- b. Berdasarkan undang-undang
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara

4. Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT)

Tahun 2002 menjadi permulaan diperkenalkannya e-SPT kepada Wajib Pajak, namun penerapan e-SPT masih diperuntukkan hanya untuk Wajib Pajak di wilayah KPP tertentu yaitu KPP Wajib Pajak Besar. Barulah pada tahun 2005 penerapan e-SPT diberlakukan pada KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta khusus yaitu KPP

Penanaman Modal Asing (PMA), Badan dan Orang Asing (Badora). Dalam perkembangannya e-SPT digunakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya dan Pratama (Setiawan dan Widodo, 2014).

Menurut keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2006 dalam Handayani dan Supadmi (2013) menjelaskan bahwa e-SPT adalah Surat Pemberitahuan (SPT) beserta seluruh lampirannya dalam bentuk digital serta dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar sehingga dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak yang terhutang.

Menurut Pandiangan dalam Fikriningrum dan Syafruddin (2012) e-SPT adalah proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk digital secara elektronik atau dengan memanfaatkan media komputer. Dapat disimpulkan e-SPT adalah media penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) berserta lampirannya kepada Kantor Pelayanan Pajak dengan memanfaatkan akses internet untuk membantu Wajib Pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Wajib pajak yang memenuhi kriteria berdasarkan Peraturan Ditjen Pajak nomor PER-14/PJ/2015 harus menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik. Yang harus menyampikan SPT Tahunan secara elektronik yaitu:

1. Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT PPh Pasal 21 secara elektronik/menggunakan e-SPT (apabila memiliki lebih dari 20 orang dalam satu masa pajak).
2. Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT Masa PPN secara elektronik, baik menggunakan aplikasi e-SPT PPN 111/DM atau e-Faktur.
3. Wajib Pajak yang pernah melaporkan SPT Tahunan secara elektronik.

4. Wajib Pajak yang terdaftar di lingkungan KPP Madya, KPP Jakarta khusus dan KPP Wajib Pajak Besar.

E-SPT yang biasanya digunakan oleh Wajib Pajak terdiri dari:

1. E-SPT Tahunan, yang terdiri dari
 - a. PPH Badan (baik Rupiah maupun Dollar)
 - b. Perpanjangan Penyampaian SPT Tahunan
 - c. PPh Orang Oribadi
2. E-SPT Masa, terdiri dari:
 - a. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) (1111, 1111DM, 1107)
 - b. PPh Pasal 21/26
 - c. PPh pasal 22
 - d. PPh Pasal 23/26
 - e. PPh Pasal 4 ayat (2)
 - f. PPh Pasal 15

5. Kelebihan Elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT)

Bagi Wajib Pajak yang telah memahami bagaimana penggunaan internet yang baik maka dengan aplikasi e-SPT mereka merasa terbantu, karena pelaporan SPT menjadi efisien. Hanya dengan duduk di depan komputer yang terhubung dengan internet maka laporan pajakpun selesai. Banyak kelebihan dari e-SPT dibandingkan dengan SPT manual.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak kelebihan aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan lampiran dalam bentuk media CD/disket maka penyampaian SPT dapat dilakukan dengan cepat dan aman
2. Data perpajakan dapat terorganisir dengan baik

3. Dapat mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan sistematis dan baik
4. Karena menggunakan sistem komputer maka perhitungan akan lebih cepat dan akurat
5. Lebih mudah dalam pembuatan Laporan Pajak
6. Penomoran menggunakan sistem komputer, sehingga data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap
7. Mengurangi penggunaan kertas
8. Mengurangi sumber daya dalam melakukan pekerjaan klerikal perekaman SPT

Akan tetapi tidak semua Wajib Pajak dapat memanfaatkan aplikasi e-SPT, masih banyak masalah yang menghambat penerapan e-SPT yang merata. Bagi Wajib Pajak yang tinggal di daerah tertentu dimana sulit untuk mendapatkan jaringan internet akan lebih memilih untuk melaporkan SPT langsung ke KPP tempat mereka terdaftar. Namun semua pilihan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan, tergantung diri masing-masing bagaimana menanggapi.

6. Penyuluhan

Tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya dirasa belumlah tinggi. Banyak cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan tingkat kesadaran Wajib Pajak. Salah satu cara yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi perpajakan ini dapat dilakukan melalui berbagai cara. Beberapa cara yang dapat dilakukan yaitu penyuluhan, dialog interaktif, iklan layanan perpajakan, dan reklame.

Penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan (Nur Rohmawati dan Rasmini, 2012).

Sedangkan menurut Atika dan Kharlina (2014) adalah :

“Penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.”

Selain dapat dilakukan pada instansi pemerintahan penyuluhan juga dapat dilakukan pada pertemuan perkumpulan-perkumpulan masyarakat (Ariyani, 2010).

Dengan melakukan penyuluhan pada pertemuan perkumpulan masyarakat diharapkan terjadi konsultasi mengenai masalah perpajakan yang di alami oleh Wajib Pajak. Namun apabila dari penyuluhan tersebut ternyata Wajib Pajak masih belum puas maka dapat langsung berkonsultasi secara langsung ke KPP.

Upaya untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak juga dilakukan dengan cara iklan layanan perpajakan yang secara nasional disiarkan. Berbagai stasiun televisi menayangkan iklan layanan perpajakan pada waktu-waktu tertentu. Dialog interaktif juga menjadi salah satu media untuk menyampaikan informasi perpajakan. Beberapa daerah bekerjasama dengan stasiun radio atau televisi daerah untuk melakukan dialog interaktif.

Reklame juga menjadi salah satu media untuk mengingatkan Wajib Pajak agar melaksanakan kewajiban perpajakannya. Reklame yang dipaparkan berisi himbauan-himbau tentang kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak (Ariyani, 2010). Penempatan reklame ini juga harus diperhitungkan

agar dapat dibaca dengan jelas oleh masyarakat. Biasanya penempatan reklame dipasang di alun-alun atau disepanjang jalan utama.

7. Efisiensi Pengisian Data

Efisien berasal dari bahasa latin yaitu *efficere* yang berarti menghasilkan atau menjadikan. Aktivitas atau tindakan yang mencapai hasil yang maksimal maka dikatakan efisien. Efisien dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemampuan dalam melakukan pekerjaan dengan tepat dan baik (dengan menghemat tenaga, waktu, dan biaya).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efisien adalah melakukan sesuatu dengan baik dan benar dengan menggunakan tenaga yang sedikit namun hasil yang maksimal. Atau dengan kata lain efisiensi membandingkan jumlah pengorbanan/sumber daya yang dikeluarkan dengan tujuan yang akan tercapai (Lingga, 2012).

Dengan menggunakan aplikasi e-SPT pelaporan pajak mampu menciptakan efisiensi, mempercepat proses penyampaian pajak, serta meminimalisir terjadinya kesalahan pengisian yang dilakukan oleh Wajib Pajak (Petersen dan Washington dalam Noviyari, 2014). Pengisian data dengan menggunakan aplikasi e-SPT dapat meminimalisir kesalahan pengisian sehingga akan mengurangi jumlah sumber daya untuk melakukan pengisian data SPT.

Apabila ternyata dalam pengisian e-SPT mengalami kesalahan maka dapat dilakukan pembetulan. Pembetulan SPT dapat disampaikan dalam bentuk e-SPT sehingga akan lebih efisien dalam proses pembetulan SPT. Sehingga dengan adanya e-SPT maka akan membuat pelapor pajak lebih efisien dalam melakukan pengisian SPT karena sumber daya yang dibutuhkan akan berkurang jika menggunakan SPT manual.

8. Efisiensi Pemrosesan Data

Efisien yaitu melakukan sesuatu dengan baik dan benar dengan menggunakan tenaga yang terbatas namun mendapatkan hasil yang maksimal. Efisien dapat berarti perbandingan sumber daya yang dikeluarkan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Semakin sedikit sumber daya yang dikeluarkan maka semakin efisien suatu proses namun tetap dengan hasil yang maksimal.

Pemrosesan data memiliki pengertian yaitu jenis pemrosesan yang dapat mengubah data menjadi informasi atau pengetahuan (Rahadi, 2016). Pemrosesan data biasanya menggunakan komputer agar dapat dilakukan secara otomatis sehingga akan meminimalisir kesalahan dalam memproses data. Setelah data tersebut diolah maka akan menghasilkan informasi yang terorganisir dan rapi.

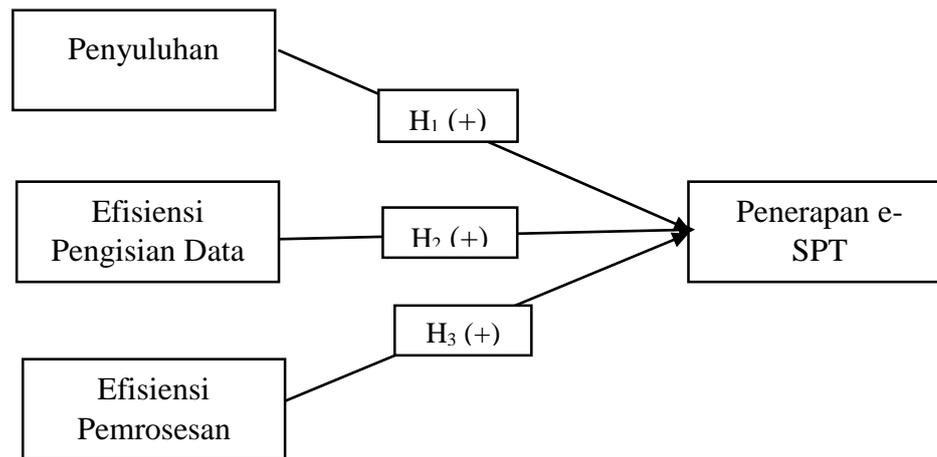
Kualitas informasi dikatakan baik apabila memenuhi beberapa kriteria. Kriteria pertama yaitu akurat, yaitu informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan jelas. Kriteria kedua yaitu tepat waktu, yang berarti informasi yang diterima harus tepat waktu, tidak boleh terlambat. Kriteria terakhir yaitu relevan, yang berarti informasi harus memiliki manfaat untuk pemakainya.

B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi e-SPT.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



C. Penurunan Hipotesis dan Penelitian Terdahulu

1. Hubungan Penyuluhan dan Penerapan e-SPT

Penelitian mengenai penyuluhan telah dilakukan oleh Nur Rohmawati dan Rasmini (2012), Andyastuti dan Topowijono (2013), dan Burhan (2015) yang menyatakan bahwa penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan SPT manual e-SPT lebih mudah dan praktis. Dengan menggunakan media internet maka Wajib Pajak dapat melakukan pengisian SPT secara online. Namun tidak semua Wajib Pajak paham bagaimana menggunakan e-SPT. Sehingga penerapan e-SPT masih sangat rendah dilakukan. Untuk meningkatkan penggunaan e-SPT perlu dilakukan penyuluhan tentang tata cara pengisian yang benar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan hipotesis:

H₁: Penyuluhan Berpengaruh Positif Terhadap Penerapan e-SPT

2. Hubungan Efisiensi Pengisian Data Terhadap Penerapan e-SPT

Lingga (2013) telah meneliti variabel serupa yang menghasilkan kesimpulan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi SPT menurut persepsi wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamboto (2013) dan Kader, Sabijono, dan Wokas (2015) serta yang dilakukan oleh Nurbaeti (2015).

Banyak faktor yang menjadikan e-SPT memiliki nilai lebih dibandingkan dengan SPT manual. Salah satu kelebihan yang ditawarkan oleh e-SPT adalah lebih efisiennya dalam melakukan pengisian data SPT. Semakin Wajib Pajak mengetahui banyak kelebihan yang didapatkan melalui e-SPT maka Wajib Pajak akan menggunakan aplikasi e-SPT.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Efisiensi Pengisian Data Berpengaruh Positif Terhadap Penerapan E-SPT

3. Hubungan Efisiensi Pemrosesan Data Terhadap Penerapan e-SPT

Penelitian dengan variabel serupa telah dilakukan oleh Lingga (2012) yang menghasilkan kesimpulan bahwa dengan penerapan e-SPT akan mempengaruhi efisiensi pemrosesan data perpajakan. Kesimpulan tersebut sama dengan hasil yang dilakukan oleh Noviarni (2014) serta Intan (2015).

Penerapan e-SPT akan sangat membantu dalam melakukan pemrosesan data perpajakan menjadi lebih cepat, akurat, dan tepat serta meminimalisir kesalahan-kesalahan, serta mengurangi penggunaan sumber daya manusia (Noviarni, 2014). Laporan keuangan, pencetakan SPT, perhitungan akan dapat dimudahkan apabila menggunakan aplikasi e-SPT (Intan, 2015).

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Efisiensi Pemrosesan Data Berpengaruh Positif Terhadap Penerapan E-SPT