

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, selain itu TAM banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Hal ini diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut.

Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease to use*) sebagai instrument untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*). Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka pengguna akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Kedua variabel tersebut memiliki determinan yang tinggi dan

validitas yang sudah teruji secara empiris. Kedua variabel model TAM juga dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna (Davis *et al*, 1989).

2. Definisi Pajak

Definisi pajak atau batasan tiap orang berbeda-beda, dan semua itu benar menurut orang yang mendefinisikan selagi tidak menyimpang dari fungsinya. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Prof. Rochmat Soemitro SH). Sedangkan dalam definisi Perancis dalam buku Leroy Beaulieu yang berjudul *Traite de la science des Finances* 1906, Pajak adalah bantuan baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang untuk menutup belanja pemerintah.

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum merupakan definisi dari Mr. Dr. J. Feldmann dalam bukunya *De Overheidsmiddelen van Indonesia*. Pajak merupakan iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum adalah pengertian dari Dr. Soeparman Soemahamidjaja dalam *Disertasinya* yang berjudul

Pajak berdasarkan Asas Gotong Royong Universitas Padjajaran Bandung 1964.

Menurut Mardiasmo (2009) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan pengertian dari berbagai sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat yang bersifat wajib untuk keperluan belanja Negara tanpa memperoleh timbal balik. Mardiasmo (2009), mengelompokkan pajak menjadi tiga bagian yaitu:

1. Menurut golongannya. Menurut golongannya pajak dikelompokkan kedalam Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung. Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak. Pajak jenis ini harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh dari pajak ini adalah pajak penghasilan. Sedangkan Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau digeserkan kepada pihak lain. Contoh dari pajak ini adalah pajak pertambahan nilai.
2. Menurut sifatnya. Menurut sifatnya pajak dikelompokkan kedalam Pajak Subjektif dan Pajak Objektif. Pajak Subjektif adalah pajak yang berdasar atau berasal pada subjek pajak itu sendiri, dalam hal ini yang diperhatikan adalah keadaan diri Wajib Pajak. Sedangkan Pajak Objektif adalah pajak yang berdasar pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

3. Menurut lembaga pemungutnya. Menurut lembaga pemungutnya pajak dibedakan kedalam Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, hasil dari pengumpulan pajaknya digunakan untuk membiayai kepentingan rumah tangga Negara. Contoh dari pajak pusat diantaranya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPn BM), dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, daerah tingkat I (propinsi) dan daerah tingkat II (kabupaten) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh pajak daerah tingkat I adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan permukaan. Contoh pajak daerah tingkat II adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan galian golongan C, pajak parkir dan lainnya.

3. Fungsi Pajak

Pajak memiliki fungsi dan peran yang dalam kehidupan suatu bangsa dan negara. Terdapat beberapa fungsi pajak yang diantaranya adalah:

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi budgetair disebut juga sebagai fungsi utama pajak atau dikenal dengan fungsi fiskal (*fiscal function*), adalah suatu fungsi dimana pajak dapat digunakan sebagai alat untuk menginput data lebih

optimal pada kas Negara sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Disebut fungsi utama karena fungsi ini adalah fungsi yang pertama kali muncul serta dalam hal ini pajak juga merupakan sumber utama pembiayaan Negara.

b. Sebagai Alat Pengatur (*Regulerend*)

Fungsi ini memiliki pengertian bahwa pajak dapat dijadikan instrumen dalam mencapai suatu tujuan. Seperti ketika pemerintah ingin melindungi hak atau kepentingan petani dalam negeri, pemerintah dapat menerapkan pajak tambahan, pajak impor atau bea masuk dalam kegiatan impor komoditas tertentu.

c. Sebagai Alat Penjaga Stabilitas

Pemerintah dapat menggunakan sarana perpajakan dalam stabilisasi perekonomian negara. Beberapa barang impor juga dapat dikenakan pajak sehingga produksi di dalam negeri dapat bersaing. Menjaga stabilitas nilai tukar uang rupiah dan defisit perdagangan agar tidak meluas, pemerintah dapat menerapkan kebijakan mengenai PPNBM terhadap barang impor bersifat mewah. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi barang mewah secara impor yang memiliki keterkaitan terhadap defisit neraca perdagangan.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pemerintah memerlukan dana dalam membiayai pembangunan infrastruktur, seperti jalan raya dan jembatan. Kebutuhan dana tersebut hanya dapat terpenuhi melalui pajak yang dibebankan kepada Wajib

Pajak yang terdaftar. Namun demikian, infrastruktur yang dibangun juga dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak yang tidak terdaftar.

4. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah istilah dalam peraturan perundang–undangan perpajakan untuk perorangan (pribadi) atau organisasi (kelompok) berdasarkan peraturan perundang–undangan perpajakan yang berlaku. Seseorang atau badan merupakan subjek pajak, tapi bukan berarti orang atau badan itu punya kewajiban pajak. Dalam peraturan perundang–undangan perpajakan tertentu seseorang atau suatu badan dianggap subjek pajak dan mempunyai atau memperoleh objek pajak, maka orang atau badan itu memiliki kewajiban pajak dan disebut juga sebagai Wajib Pajak. Subjek pajak terbagi menjadi dua yaitu subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

a. Subjek Pajak Dalam Negeri

Subjek pajak dalam negeri sering ditemukan dalam konteks PPh meliputi orang pribadi (individu) maupun badan (perusahaan dan organisasi). Pengertian badan adalah sekumpulan orang atau modal yang melakukan usaha ataupun tidak, seperti Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Perseroan lainnya, BUMN/D, koperasi, kongsi, firma dan pensiun, perkumpulan, yayasan, organisasi massa dan sosial politik, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif serta Bentuk Usaha Tetap (BUT/*permanent establishment*).

Orang pribadi dapat dikatakan subjek pajak dalam negeri adalah yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bertempat tinggal di Indonesia
2. Berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan
3. Selama satu tahun pajak jika berada di Indonesia dan berniat tinggal di Indonesia.

Apabila orang pribadi meninggal dunia sehingga meninggalkan warisan maka sebelum warisan dibagikan, kedudukan almarhum si orang pribadi digantikan dengan warisan yang belum dibagikan tersebut. Sebabnya warisan yang belum dibagikan dapat dikategorikan sebagai pajak dalam negeri untuk menggantikan si almarhum.

Sementara badan yang termasuk subjek pajak badan dalam negeri adalah badan yang didirikan di Indonesia. Apabila unit tertentu dari badan dapat memenuhi kriteria berikut ini dapat diartikan bahwa unit tersebut tidak termasuk subjek pajak badan dalam negeri:

1. Pembentukan badan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
2. Sumber pembiayaan diperoleh dari APBN/D.
3. Penerimaannya dimasukkan ke dalam anggaran Pemerintah (pusat badan daerah terkait).
4. Pembukuan diperiksa oleh aparat pengawas fungsional Negara.

b. Subjek Pajak Luar Negeri

Subjek pajak luar negeri juga ditemukan dalam pembahasan PPh, terdiri dari orang pribadi dan badan. Dapat dikatakan subjek pajak orang pribadi luar negeri adalah yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Tidak sedang tinggal di Indonesia
2. Tidak sedang di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.

Sementara badan yang tergolong kategori subjek pajak badan luar negeri adalah badan yang tidak didirikan atau tidak berkedudukan di Indonesia. Subjek pajak luar negeri orang pribadi maupun badan dapat memperoleh penghasilan dengan cara:

1. Dapat menjalankan usaha dan melakukan kegiatan bisnis melalui BUT (*permanent establishment*)
2. Apabila tidak melalui BUT, penghasilan yang diperoleh bersifat *passive income* seperti bunga, dividen, royalti dan sewa.

Jika subjek pajak luar negeri menerima penghasilan dengan cara pertama, dapat dikatakan bahwa BUT dari subjek pajak luar negeri tersebut dikategorikan sebagai subjek pajak luar negeri. BUT disamakan dengan subjek pajak badan dalam negeri seperti kewajiban Nomor Pokok Wajib Pajak, SPT dan lain sebagainya termasuk dalam sistem pajaknya.

5. Wajib Pajak

Wajib Pajak diartikan sebagai orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang–undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu merupakan pengertian dari wajib pajak dalam pasal 1 ayat (1) Undang–undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Wajib Pajak harus memiliki kesadaran dalam kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara (Suhartini, 2012). Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat objektif yang ditentukan oleh undang–undang karena memperoleh penghasilan kena pajak yaitu penghasilan yang dalam satu tahun pajak tertentu melebihi batas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri.

Dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang atau badan yang tidak hanya telah memenuhi syarat–syarat objektif. Orang atau badan (subjek pajak) yang hanya memenuhi syarat subjektif saja belum dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak sebab untuk menjadi Wajib Pajak, subjek pajak juga harus memenuhi syarat objektif, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak. Wajib Pajak juga dapat dibedakan menjadi Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri yang telah diuraikan sebelumnya.

6. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Siegel (1989) dalam Noviandini (2012) menyatakan bahwa persepsi merupakan pandangan seseorang dalam menilai atau menginterpretasikan

suatu kegiatan, obyek maupun manusia. Individu berperan sesuai dengan persepsi yang diperoleh tanpa menanggapi persepsi tersebut benar atau tidak dalam menguraikan kejadian nyata. Penjabaran mengenai kenyataan pasti berbeda setiap individunya. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan persepsi sebagai tanggapan atau respon yang diperoleh secara langsung dari suatu proses seseorang dalam menanggapi beberapa hal melalui indera. Persepsi bersifat khusus dan situasional karena bergantung pada suatu kondisi ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh aspek individual (seperti sikap, dorongan, keyakinan, keahlian dan apresiasi) dan faktor situasional (waktu, kedudukan sosial dan tempat kerja).

Sistem informasi dapat dikatakan berguna apabila struktur tersebut dirancang untuk memberikan kepuasan pemakai melalui kemudahan dalam penggunaan sistem informasi. Persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu tingkatan dimana individu mempercayai bahwa suatu teknologi mudah untuk dipahami. Davis (1989) menyatakan tentang persepsi kemudahan adalah ukuran dimana individu percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat membuat individu terbebas dari usaha (*free of effort*). Terbebas dari usaha yang dimaksud yakni ketika individu/seseorang menggunakan sistem, orang tersebut hanya membutuhkan waktu yang singkat dalam mempelajari sistem, dikarenakan sistem yang dirancang tergolong sederhana, tidak sulit, dan mudah dipahami, serta *familiar*.

Vankatesh (2000) memilah persepsi kemudahan dalam beberapa dimensi, yaitu diantaranya:

1. Interaksi antar individu dengan suatu sistem telah jelas serta mudah dipahami.
2. Tidak membutuhkan usaha banyak dalam berinteraksi dengan sistem tersebut.
3. Sistem dapat dengan mudah digunakan.
4. Kemudahan dalam pengoperasian sistem sesuai dengan keinginan individu (fleksibel).

Atas pengertian tersebut, persepsi kemudahan dalam penggunaan merupakan ketentuan oleh penilaian seseorang bahwa suatu sistem teknologi *e-filing* yang digunakan tidak memberatkan ketika digunakan dan mudah dimengerti. Apabila seseorang meyakini dan menilai bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang tersebut tentu akan menggunakan sistem. Sebaliknya apabila seseorang meyakini dan menilai suatu sistem informasi menyulitkan bila digunakan maka seseorang tersebut tidak akan menggunakan sistem. Dapat disimpulkan bahwa indikator dalam penelitian ini diantaranya fleksibel, sederhana dan mudah digunakan untuk berinteraksi.

7. Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan

Jogiyanto (2007) mengartikan bahwa manfaat merupakan sejauhmana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi maka akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan penggunaan Teknologi Informasi (TI) dapat dilihat melalui kepercayaan pengguna TI ketika memutuskan untuk menerima TI dalam kegiatan sehari-hari, dengan

satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut nantinya akan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengguna. Apabila seseorang dapat mempercayai dan merasakan bahwa penggunaan komputer sangat membantu dan dapat meninggikan prestasi kerja yang ingin dicapai, maka dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Menurut Chin dan Todd (1995) persepsi kebermanfaatan dibagi menjadi persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor dan dua faktor. Estimasi satu faktor diantaranya adalah:

- a. Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah
- b. Memberikan manfaat
- c. Meningkatkan produktifitas
- d. Dapat meninggikan keefektifan
- e. Pengembangan terhadap kinerja pekerjaan

Persepsi kebermanfaatan dengan dua faktor dikelompokkan menjadi dua kategori kebermanfaatan serta efektifitas, dimana kategori tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kebermanfaatan meliputi: membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, meningkatkan produktifitas dan lebih bermanfaat.
- b. Efektivitas meliputi: meningkatkan efektifitas serta pengembangan kinerja pekerjaan.

Dalam penelitian ini, persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai seberapa besar manfaat yang dapat diberikan oleh sistem *e-filing* bagi wajib

pajak dalam proses melaporkan SPT nya, banyaknya manfaat yang diterima akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam penggunaan suatu sistem teknologi. Penelitian ini memiliki indikator yang meliputi penghematan biaya dan energi, efektifitas, memberikan manfaat dan membantu dalam pelaporan SPT.

8. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Terdapat dua macam kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Juli. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Juli maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan

jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Sedangkan menurut Nasucha (2004), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Erard (1994) seperti dikutip Chaizi Nasucha, menggunakan teori psikologi kepatuhan Wajib Pajak yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Ismawan (2001) menyatakan hakikat administrasi perpajakan yang diperoleh secara luas membuktikan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan inti dalam *self assessment* dimana Wajib Pajak berkewajiban dalam menetapkan kewajiban pajaknya sendiri kemudian dengan cermat dan seksama melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Kepatuhan perpajakan yang diungkapkan Norman D. Nowak sebagai iklim kesadaran dan kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dicerminkan dalam hal:

1. Seorang Wajib Pajak memahami ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Wajib Pajak mengisi formulir pajak dengan jelas dan lengkap.
3. Wajib Pajak menghitung totalan pajak terutang dengan akurat.
4. Membayarkan pajak terutang tepat pada waktu yang ditetapkan.

Kepatuhan merupakan pondasi *self assessment* yang dapat dicapai apabila elemen–elemen inti telah ditetapkan dengan efektif. Elemen inti tersebut adalah:

1. Program pelayanan kepada Wajib Pajak.
2. Prosedur sederhana dan dapat memudahkan Wajib Pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang cukup efektif.
4. Penstabilan *law enforcement* dengan tegas dan adil.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/200, Wajib Pajak termasuk dalam bagian Wajib Pajak patuh jika mampu memenuhi standar sebagai berikut:

1. Keakuratan waktu saat menyampaikan semua jenis SPT dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan semua jenis pajak kecuali telah mendapatkan izin untuk mengangsur pembayaran.
3. Tidak pernah menerima hukuman tindak pidana dalam bidang perpajakan selama sepuluh tahun terakhir.
4. Selama dua tahun pajak terakhir telah menyelenggarakan pembukuan sesuai dengan pasal 28 UU KUP dan Wajib Pajak pernah melakukan koreksi pemeriksaan terakhir untuk masing-masing jenis pajak terutang sebesar 5%.
5. Laporan keuangan Wajib Pajak dalam dua tahun terakhir telah diaudit akuntan publik sesuai pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian selama tidak mempengaruhi laba rugi

fiskal. Laporan audit perlu disusun dalam bentuk *long form report* yang menyediakan rekonsiliasi laba rugi fiskal dan komersial. Laporan keuangan Wajib Pajak yang tidak diaudit akuntan publik diharuskan melengkapi ketentuan sesuai dengan empat kategori sebelumnya.

9. E-Filing

E-Filing merupakan penyampaian SPT atau Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara elektronik atau online dan *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau *Application Service Provider* (ASP) dimana Wajib Pajak tidak memerlukan pencetakan formulir laporan dan menunggu tanda terima manual. Dikatakan online karena setiap Wajib Pajak bisa melaporkan pajaknya melalui internet dimana dan kapan pun, sementara *realtime* merupakan konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak yang diperoleh ketika data-data SPT diisi secara lengkap dan tepat telah dikirimkan menggunakan elektronik.

Wajib Pajak tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak apabila telah menggunakan prasarana *e-filing* sehingga pengajuan SPT dapat dilakukan dengan mudah, cepat serta akurat. Keadaan ini terjadi karena pengiriman data SPT yang dilakukan dimana dan kapan saja tersebut langsung dikirim ke dalam database Direktorat Jenderal Pajak menggunakan akomodasi internet dalam beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah dipilih oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* meringankan penyampaian SPT sehingga mampu memberikan keringanan

kepada setiap Wajib Pajak bahwa SPT tersebut akurat dan pasti diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan dapat terjamin.

Secara umum, penyampaian Perpanjangan SPT Tahunan dengan *e-filing* telah diatur oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan peraturan Nomor PER-48/PJ./2011 yang membahas tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 yaitu tata cara Menerima dan Mengolah SPT Tahunan pada tanggal 30 Desember 2011. Karakteristik dalam menyampaikan SPT atau *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak yang telah diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ./2011 Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan Formulir 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak tanggal 23 Desember 2011.

Berdasarkan pernyataan Gita Gowinda K (2010), *e-filing* sengaja diciptakan agar tidak terusiknya Wajib Pajak dengan aparat pajak sehingga Wajib Pajak dapat mengontrol penuh SPT terutang yang dimiliki. *E-filing* memiliki tujuan yakni agar dapat menghilangkan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta dapat mencapai transparansi. Direktorat Jenderal Pajak juga telah mengeluarkan peraturan tentang *e-filing* yaitu Peraturan Nomor PER-47/PJ./2008 dimana Tata Cara Penyampaian SPT Perpanjangan SPT Tahunan *e-filing* dilakukan melalui ASP.

Prosedur penggunaan *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Setiap Wajib Pajak harus mengajukan Surat Permohonan dan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing* kepada DJP melalui

Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau melalui website (www.pajak.go.id).

2. Kemudian Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak akan memberikan e-FIN.
3. Setiap Wajib Pajak yang mendaftar pada Penyedia Jasa Aplikasi, wajib meminta Digital Certificate kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi.
4. Selanjutnya, Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan Digital Certificate melalui Penyedia Jasa Aplikasi.
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi yang dilanjutkan ke Kantor Pelayanan Pajak.
6. Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak akan memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang berisi informasi berupa: Nomor Pokok Wajib Pajak, jam transaksi, tanggal transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian ASP (NTPA), Nomor Transaksi Pengiriman SPT (NTPS), serta nama penyedia jasa aplikasi yang bersangkutan.
7. Setiap Wajib Pajak menyalurkan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi seperti induk SPT yang telah diberi keterangan, ditanda tangani serta dilampirkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Kantor Pelayanan Pajak.

Penggunaan sistem *e-filing* menggambarkan perilaku yang akurat dalam menilai sukses tidaknya sistem informasi tersebut yang ditetapkan organisasi (Seddon, 1994). Keputusan dalam menggunakan sistem informasi terlihat dalam penggunaan itu sendiri dalam menyelesaikan tugasnya (Davis, 1989). Seddon (1997) berpendapat bahwa untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi perlu pengguna yang banyak. Pengukuran fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat menggunakan tujuan khusus dimana variabel yang digunakan adalah variabel penggunaan. Dalam hal ini pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filing*.

Penggunaan *e-filing* ialah kegiatan dimana seorang Wajib Pajak menggunakan system komputerisasi dalam pelaporan SPT nya. *E-filing* dibuat oleh pihak DJP dengan alasan agar memberikan kemudahan dan keuntungan bagi seorang Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Terciptanya *e-filing* dapat mengurangi kekhawatiran jam kerja operasional kantor pajak karena Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, sehingga sistem *e-filing* ini dapat memberikan keuntungan dalam efisiensi dan efektivitas pada proses pelaporan SPT Tahunan. Keberhasilan sistem ini akan dianggap serius apabila para Wajib Pajak mampu mengadopsi dan menerima serta memahami sistem *e-filing*. Apabila setiap Wajib Pajak tidak mampu menerima *e-filing* dengan maksimal, maka *e-filing* tidak dapat menghasilkan manfaat.

Pengukuran dengan penggunaan tersebut bersumber dari frekuensi banyaknya atau seberapa sering penggunaan *e-filing* yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT nya. Kenyamanan yang dirasakan setelah menggunakan sistem *e-filing* merupakan intensitas penting bagi Wajib Pajak.

B. Penelitian Terdahulu dan Turunan Hipotesis

Penelitian yang dilakukan oleh Noviadini (2012) yang menguji tentang Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak menggunakan tiga variabel independen yaitu, persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak. Dimana ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) yang menyatakan persepsi kegunaan serta persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan sikap terhadap perilaku Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Wibisono dan Agus (2014) menyatakan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Diperolehnya hasil dari indikator penggunaan *e-filing* dari penelitian sebelumnya, maka peneliti mencoba membatasi variabel independen dengan persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan atas penggunaan *e-filing* dan mengganti variabel dependen dengan kepatuhan Wajib Pajak serta

menambahkan variabel intervening penggunaan *e-filing* yang dilakukan pada masyarakat di Kecamatan Balikpapan Selatan, Kalimantan Timur.

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Amijaya (2010) juga berpendapat bahwa semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan suatu sistem maka tingkat pemanfaatan teknologi juga semakin tinggi. Wiyono (2008) juga menghasilkan persepsi bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Pikkarainen *et al* (2004) menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan sistem online banking. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis:

H1: Persepsi Kemudahan berpengaruh secara positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

2. Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Noviandini (2012) berpendapat bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Diperoleh hasil bahwa kebermanfaatan penggunaan *e-filing* mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi tingkat penggunaan maka masyarakat atau Wajib Pajak akan lebih sering

menggunakan *e-filing*. Menurut Nuraini (2014) dan Pratama (2016) persepsi kebermanfaatan juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian lain juga dilakukan oleh Laihad (2013) yang memperoleh hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* yang mengindikasikan bahwa pengguna merasakan manfaat yang diperoleh terhadap sistem *e-filing* yang digunakan. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis:

H2: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh secara positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

3. Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Program *e-filing* dilihat dari seberapa efektif sistem tersebut dapat menghilangkan faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak agar patuh dalam kegiatan perpajakannya. Menurut Naedak (2012) terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan penggunaan yaitu: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Susmita (2016) menyatakan bahwa kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *e-filing* yang baik dapat diharapkan membuat Wajib Pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan Tresno, dkk (2012) memberikan hasil bahwa penerapan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis:

H3: Penggunaan *E-Filing* berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan Tjahjono dkk (2015), persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah (2015) dan Amijaya (2010) juga berpendapat bahwa semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan penggunaan suatu sistem maka tingkat pemanfaatan teknologi juga semakin tinggi. Apabila kemudahan penggunaan *e-filing* meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Wiyono (2008) juga menghasilkan persepsi bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan teknologi. Jika Wajib Pajak menganggap sistem *e-filing* mudah digunakan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia juga bisa tercapai. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis:

H4: Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-Filing* berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

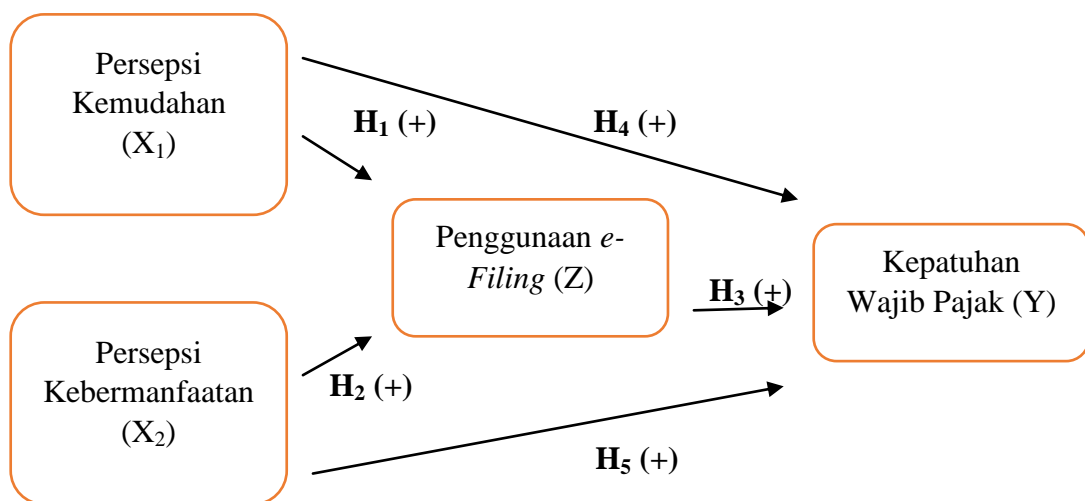
5. Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *e-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, Noviandini (2012). Dapat diartikan bahwa kebermanfaatan dalam tingkat penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian lain juga dilakukan oleh Nurhasanah, dkk (2015) yang menyatakan persepsi kebermanfaatan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Ramadhan (2010) menjelaskan variabel kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap sistem e-SPT yang mengindikasikan penggunaan merasakan manfaat terhadap system yang digunakan. Meningkatnya penggunaan sistem *e-filing* maka sistem yang telah dimanfaatkan tersebut akan mengakibatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga peneliti mengajukan hipotesis:

H5: Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *e-Filing* berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1

Model Penelitian