

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana persepsi kemudahan dan kegunaan mempengaruhi minat seseorang pada penggunaan teknologi. Pemakai teknologi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan penerapan sistem teknologinya yakni *e-Filing*. *Technology Acceptance Model* ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan *e-Filing* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Davis (1989) memaparkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi, yakni: *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Persepsi kebermanfaatan merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap suatu system yang digunakan mudah dipelajari dan mudah digunakan. Persepsi kemudahan merupakan tingkatan kepercayaan bahwa suatu sistem itu dapat meningkatkan kinerja pengguna.

Davis (1989) mengungkapkan bahwa konstruk kebermanfaatan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Kebermanfaatan merupakan konstruk penting yang mempengaruhi sikap dan minat dalam penggunaan teknologi. Davis (1989) menggunakan beberapa item untuk mengukur konstruk ini. Item yang digunakan sebagai berikut :

1. Penggunaan surat elektronik menghemat waktu saya.

2. Penggunaan surat elektronik meningkatkan efektivitas kerja saya.
3. Penggunaan surat elektronik meningkatkan produktivitas saya.

Kemudahan merupakan konstruk yang digunakan dalam TAM. Jika seseorang percaya bahwa penggunaan sistem itu mudah dilakukan maka mereka akan semakin sering menggunakan. Sebaliknya, jika mereka merasa sistem itu tidak mudah digunakan maka mereka tidak akan menggunakan teknologi tersebut. Davis (1989) menggunakan beberapa item untuk mengukur kemudahan. Item yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Saya sering membuat kesalahan saat menggunakan surat elektronik.
2. Saya merasa bahwa surat elektronik mudah digunakan.
3. Saya merasa mudah untuk memperbaiki kesalahan yang ditemui saat menggunakan surat elektronik.

Teori ini diharapkan mampu menjelaskan bagaimana sistem yang dibuat seperti, e-billing, e-registration, dan e-filing dapat menarik minat pengguna dengan kemudahan yang diberikan sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Susmita,2016).Persepsi seseorang dapat mempengaruhi minat maupun penggunaan pada teknologi. Pemerintah sudah berupaya membuat suatu aplikasi e-filing sebagai sarana yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan melalui kemudahan dan kegunaan e-filing. Sosialisasi mengenai aplikasi ini penting dilakukan untuk menumbuhkan persepsi tersebut. Persepsi

seseorang akan muncul apabila sudah merasakan sendiri aplikasi tersebut yang memberikan kemudahan dan kegunaannya.

2. PERPAJAKAN DI INDONESIA

Pajak dalam UU no. 28 Tahun 2007 didefinisikan sebagai iuran atau kontribusi bersifat wajib yang diperuntukkan bagi pihak yang memiliki tanggungjawab tersebut yaitu Wajib Pajak kepada Negara. Iuran ini bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan dan digunakan untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Sistem Perpajakan di Indonesia dirubah mulai tahun fiskal 1984 dari sistem *official assessment* menjadi sistem *self assessment*. Dengan sistem ini Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk melakukan penghitungan, penyetoran dan pelaporan sendiri atas pajak terutang yang menjadi kewajibannya.

Sistem perpajakan yang dianut Indonesia saat ini diperlukan pengawasan yang kuat oleh yang berwenang agar pajak yang dibayar oleh wajib pajak sesuai dengan yang seharusnya dibayar sesuai aturan yang berlaku. Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berlaku sebagai fiskus memiliki kewajiban untuk mengawasi, memberi pelayanan dan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan sistem tersebut. Sistem ini mengharuskan pemerintah menciptakan aplikasi yang diharapkan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya melalui aplikasi e-filing. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan pelaporan surat

pemberitahuan tahunan (SPT) para wajib pajak dengan sistem yang mudah digunakan. Peningkatan pelaporan akan mendongkrak tingkat kepatuhan perpajakan yang setiap tahun diharapkan mengalami peningkatan. Direktorat jenderal pajak mencatat terjadi peningkatan pelaporan SPT secara online di tahun 2017.

- a) Kepatuhan perpajakan menurut keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku umum dalam suatu negara. James et al, (2004) berpendapat, kepatuhan adalah suatu keadaan yang menuntut kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut *system self assessment* kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan secara sukarela. Hal ini disebabkan karena wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk menetapkan besarnya kewajiban perpajakannya dan melakukan pembayaran serta pelaporan kewajiban pajaknya secara akurat dan tepat waktu. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Agustini, 2015).
- b) Kriteria kepatuhan wajib pajak berdasarkan peraturan menteri keuangan no: 74/PMK.03/2012 :
 - 1) Penyampaian SPT yang dilakukan tepat waktu

- 2) Tidak menunggak dalam membayar pajak kecuali mendapat izin untuk mencicil pembayaran pajak
 - 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pemerintah yang berwenang dengan pendapat wajar tanpa pengecualian 3 tahun berturut-turut.
 - 4) Tidak pernah dipidana karena tindakan dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum dalam jangka waktu 5 tahun.
- c) E-filing merupakan system untuk melaporkan SPT tahunan secara elektronik atau dengan sarana internet yang dilakukan dengan system online dan real time melalui website direktorat jenderal pajak atau penyedia jasa (ASP). E-filing dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam membuat dan menyerahkan laporan SPT secara lebih mudah, cepat dan hemat biaya.
- d) Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa (Tjahjono,2005). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Didalam undang-undang terdapat dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian terhadap Negara,

khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana pajak dapat berupa denda ataupun sanksi badan seperti penjara atau kurungan.

B. PENURUNAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kemudahan metode pelaporan terhadap *Intention to Use*

Berdasarkan teori TAM, persepsi kemudahan merupakan keyakinan seseorang yang menganggap bahwa menggunakan sistem adalah hal yang mudah. Dalam penggunaan teknologi, persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai ukuran dimana individu memiliki kepercayaan bahwa mudah bagi individu tersebut untuk memahami dan menggunakan sistem teknologi. Kemudahan yang dimaksud yakni bukan hanya kemudahan dalam mempelajari atau menggunakan suatu sistem, tetapi juga dengan menggunakan suatu sistem dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan dengan mengerjakannya dengan cara manual. Jika Wajib Pajak memiliki pemikiran bahwa e-Filing mudah untuk digunakan dan memberi manfaat baginya maka akan meningkatkan niat Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing. Jika penggunaan sistem e-Filing dapat mengurangi usaha (waktu dan tenaga) pemakainya, Wajib Pajak berpotensi untuk menggunakan sistem e-Filing secara terus menerus (Wahyuni, 2015).

Penelitian sebelumnya sudah dilakukan oleh Handayani dan Harsono (2016) yang melakukan penelitian pada karyawan dikantor Kementerian Agraria dan Tata Ruang Sukoharjo menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan berpengaruh pada sikap untuk menggunakan teknologi komputerisasi kegiatan pertanian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan model TAM bisa diterima untuk teknologi lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) yang menggunakan metode kuesioner yang disebar ke wajib pajak dimanado mendapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna e-Filing. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin seseorang merasa bahwa e-filing itu mudah untuk digunakan maka akan menarik minat wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Noviandini (2012) yang menggunakan metode kuesioner dengan responden wajib pajak badan juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan e-Filing. Hasil penelitiannya menunjukkan penggunaan e-filing dipengaruhi oleh persepsi kemudahan yang dirasakan masyarakat. Utami dan Osesoga (2017) yang melakukan penelitian pada wajib pajak ditanggerang menyebutkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini sesuai dengan penelitian Laihad (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing.

Rendah nya pengetahuan masyarakat terkait perpajakan berisiko pada rendahnya rasio kepatuhan pajak (Widyanti, 2018). Penyuluhan terhadap masyarakat terkait perpajakan dan bagaimana pelaporannya harus lebih *massif* dilakukan apabila ingin meningkatkan kepatuhan pajak dimasyarakat. Masyarakat yang semulanya awam mengenai perpajakan menjadi tahu mengenai perpajakan setelah diberikan pelatihan ataupun penyuluhan terkait perpajakan yang bisa menumbuhkan keyakinan bahwa pajak itu penting dan mudah untuk melaporkan

kewajiban wajib pajak melalui e-filing. Persepsi antara orang yang tahu dan tidak pernah mengetahui akan berbeda.

Pelatihan ataupun penyuluhan e-filing diyakini dapat menumbuhkan persepsi kemudahan bagi masyarakat yang belum mengetahui kemudahan penggunaan e-filing. Kemudahan pelaporan pajak melalui e-filing akan semakin dirasakan bagi wajib pajak yang belum berpengetahuan. Metode pelaporan menggunakan e-filing memudahkan penggunaanya tanpa harus melakukan perhitungan secara manual. Kemudahan ini diharapkan akan semakin meningkatkan niat penggunaan e-filing yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1a : kemudahan metode pelaporan dengan menggunakan *paperbased* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use Paperbased*

H1b : kemudahan metode pelaporan dengan menggunakan *e-filling* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use E-filing*

2. Pengaruh kebermanfaatan metode pelaporan pajak terhadap *Intention to Use*

Kebermanfaatan menjelaskan tentang seperti apa individu menilai kegunaan atau manfaat dari penggunaan suatu sistem. Apabila individu menilai bahwa dengan menggunakan e-Filing dapat memberikan keuntungan baginya, maka individu tersebut tanpa ragu akan melaporkan SPT melalui sistem e-Filing tersebut. Namun

sebaliknya apabila individu tersebut merasa tidak mendapatkan manfaat dari sistem e-Filing, maka akan merasa ragu untuk menggunakan sistem tersebut (Laihad, 2013).

Task Technology Fit (TTF) menyatakan bahwa dampak positif yang diberikan oleh penggunaan teknologi yakni dapat meningkatkan kinerja individu dan digunakan apabila kemampuan teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang dikerjakan oleh penggunanya (Goodhue dan Thompson, 1995 dalam (Permana 2017). Pengguna memberi nilai positif akan sistem informasi tersebut tidak hanya berdasar karakteristik suatu sistem, namun lebih kepada bagaimana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Wajib pajak berkeinginan untuk menggunakan sistem e-Filing dikarenakan sistem e-Filing dirasa dapat memberi manfaat positif bagi Wajib Pajak tersebut sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-Filing oleh Wajib Pajak secara berkelanjutan.

Fatmasari dan Ariandi (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan KRS online. Penelitian tersebut menggunakan responden mahasiswa ilmu komputer Universitas Bina Darma Palembang dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan dan kebermanfaatan pada suatu teknologi mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut.

Penelitian Lie dan Sudjiarto (2013) yang menggunakan metode kuesioner dan disebarakan ke wajib pajak di Kota Kediri dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan e-Filing. Kemudian, Wibisono dan Toly (2014) yang menggunakan metode kuesioner dan disebarakan ke wajib pajak badan di Surabaya juga menjelaskan bahwa persepsi kegunaan memengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing. Devina (2016) yang menggunakan metode kuesioner dan disebarakan ke wajib pajak di Tangerang menjelaskan bahwa kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Hasil penelitian yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa variabel *technology acceptance model* memiliki peranan penting dalam meningkatkan minat penggunaan *e-filing*. *E-filing* yang menjadi sarana untuk menjalankan kewajiban perpajakan wajib pajak memberikan manfaat bagi pengguna yang tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke kantor untuk melaporkan pajak. Cepat dan mudahnya proses menarik antusias para wajib pajak untuk menggunakan e-filing yang berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak pemerintah. Efisiensi waktu dan manfaat lainnya yang diberikan oleh aplikasi ini menimbulkan persepsi kebermanfaatan yang muncul dalam persepsi pengguna.

Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang perpajakan dan metode e-filing berdampak pada rendahnya minat wajib pajak dalam

menggunakan e-filing. Wajib pajak yang belum berpengetahuan perlu diberikan pelatihan/sosialisasi mengenai pajak dan tata cara pelaporannya melalui e-filing. Pelatihan yang diberikan membuat wajib pajak yang semula tidak memahami mengenai e-filing menjadi paham tentang penggunaan e-filing. Semakin besar Wajib Pajak merasakan kebermanfaatan mengenai e-Filing, maka akan meningkatkan minat untuk menggunakan e-Filing di masa mendatang. Dengan penjelasan dan analisis diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2a : kebermanfaatan metode pelaporan dengan menggunakan *paperbased* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use paperbased*

H2b : Kebermanfaatan metode pelaporan dengan menggunakan *E-filing* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use E-filing*

3. Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *E-filing* terhadap *Intention to Use* pada Metode *E-filing* Lebih Tinggi Dibandingkan *Paperbased*

Kebermanfaatan menurut Jogiyanto (2007 : 114) didefinisikan sebagai tingkatan keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja. Kebermanfaatan *e-filling* berarti seseorang tersebut yakin dengan menggunakan system pelaporan pajak dengan *e-filling* akan memberikan manfaat dan keuntungan yang dapat

meningkatkan kinerja dengan lebih *efisien*. Penelitian Lie dan Sudjiarto (2013) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi kebermanfaatan dan kepuasan dalam mengoperasikan *e-filing* maka wajib pajak akan semakin memiliki keinginan untuk menggunakan *e-filing*. Namun sebaliknya apabila individu tersebut merasa tidak mendapatkan manfaat dari sistem e-Filing, maka akan merasa ragu untuk menggunakan sistem tersebut (Laihad, 2013).

Menurut Jogiyanto (2007-115) kemudahan merupakan keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan *e-filing* adalah kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat mempermudah dalam penghitungan dan pelaporan SPT wajib pajak pribadi. Penggunaan teknologi tersebut harus mudah untuk digunakan dan dapat dipahami dengan mudah. Supadmoko D., dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing sebagai sarana pelaporan pajak. Wajib pajak pribadi yang belum berpengetahuan akan merasakan kemudahan ketika menggunakan metode *e-filing* dibandingkan metode *paperbased*. Kemudahan ini diharapkan akan menumbuhkan minat wajib pajak pribadi untuk menggunakan *e-filing*.

Niat untuk ingin menggunakan metode pelaporan pajak akan semakin besar apabila wajib pajak semakin merasakan kemudahan dan kebermanfaatan sistem yang digunakan atau dalam hal ini *e-filing*. Sebelum pemerintah mengganti metode pelaporan pajak ke *e-filing*. Wajib pajak menggunakan metode *paperbased* yang mengharuskan wajib pajak menghitung secara manual pajak terhutangannya. Hal ini tentu saja membutuhkan waktu yang lebih lama dan tingkat kesulitan yang lebih dibandingkan *e-filing*. Pemerintah berupaya untuk mengganti sistem manual ke metode yang lebih mudah digunakan yaitu *e-filing*. E-filing memiliki kelebihan yaitu sistem yang mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Pada dasarnya e-filing dan paperbased merupakan metode yang sama dengan format pelaporan yang sama. Perbedaannya adalah e-filing tidak mengharuskan wajib pajak menghitung secara manual berapa jumlah pajak terhutangannya. Pada *e-filing* wajib pajak hanya tinggal memasukkan data harta yang dimiliki kemudian akan muncul berapa pajak yang harus dibayarkan. Diharapkan kemudahan dan kebermanfaatan yang dirasakan pada penggunaan *e-filing* akan lebih meningkatkan niat untuk ingin menggunakan sistem tersebut yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan pajak.

H3 : Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Metode Pelaporan Pajak terhadap *Intention to Use* pada Metode *E-filing*

**Lebih Tinggi Dibandingkan Metode Pelaporan Pajak
Menggunakan *Paperbased***

G. MODEL PENELITIAN

PELATIHAN

