

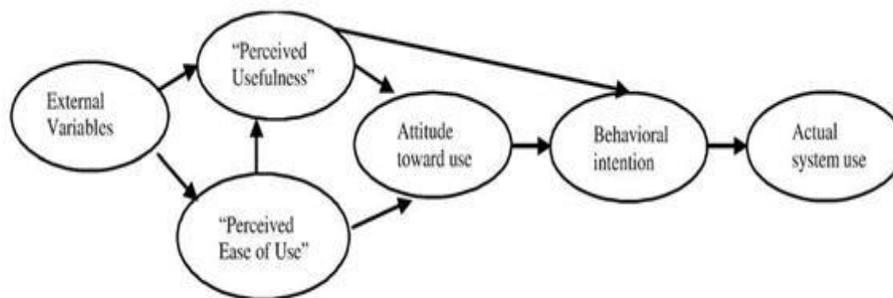
BAB II

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 yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.



Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai

tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Penelitian ini dilakukan oleh Davis (1989) tentang *Behavioral intention to use* yaitu kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi. Tingkat penggunaan teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap serta perhatian seseorang terhadap teknologi tersebut, contohnya adalah keinginan untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain.

Pada penelitian ini, metode pelaporan pajak adalah metode pelaporan berbasis kertas dan teknologi informasi berupa *Software* dari DJP yaitu *e-SPT* dan *e-filing*. *E-SPT* bersifat *offline* sedangkan *e-filing* bersifat online yang dapat diakses di website DJP. Metode berbasis kertas saat ini sudah tidak digunakan lagi. Wajib pajak orang pribadi wajib menggunakan metode *e-filing* dalam pelaporan pajak. Dengan menggunakan argumen TAM yang menyatakan bahwa kebermanfaatan dan kemudahan sebuah teknologi dapat menjadi alasan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, penelitian ini akan menguji bahwa peralihan metode pelaporan yang berbasis kertas ke *e-filing* akan meningkatkan *intention to use e-filing*.

2. Perpajakan

a. Definisi dan Fungsi Pajak

Pengertian pajak sesuai dengan yang di jelaskan oleh Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) adalah iuran rakyat yang diberikan kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi) secara langsung. Secara umum pajak merupakan sumbangan yang diberikan dari rakyat kepada pemerintah yang dipaksakan berdasarkan undang–undang. Fungsi utama dari pajak yaitu fungsi *budgetair* yang

berarti pajak sebagai salah satu sumber utama dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran–pengeluarannya, dan merupakan sebuah fungsi mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

b. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Pembayaran pajak di Indonesia dilakukan setiap tahunnya melalui Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan tiga jenis formulir, yaitu Formulir 1770, Formulir 1770S, dan Formulir 1770SS yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaporkan perhitungan serta pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai dengan pasal 3 ayat (1) undang–undang No. 28/2007 menjelaskan bahwa setiap wajib pajak memiliki kewajiban mengisi surat pemberitahuan tahunan dengan lengkap, benar, dan jelas menggunakan Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab dengan satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan, atau tempat lain yang telah resmi di tunjuk oleh DJP. Dalam penyampaian surat pemberitahuan DJP memberikan beberapa cara yaitu secara langsung dikirim melalui pos, dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan melalui *e-filing*.

Pemerintah memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu dengan mengubah sistem pembayaran pajak yang sebelumnya menggunakan *paper-based* menjadi sistem elektronik berupa *e-filing* sehingga akan lebih efektif dan efisien serta meminimalisir biaya dan penggunaan kertas amplop perangko. Hal tersebut sesuai dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 06/PJ/2014. Metode pelaporan *paperbased* adalah metode pelaporan menggunakan kertas yang penyampaiannya harus dilakukan di kantor pajak. Wajib pajak harus menghitung

pajak terutang secara manual yang dapat berpotensi terjadi kesalahan hitung. *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di www.pajak.go.id. Upaya pemerintah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT dengan menggunakan *e-filing*.

E-SPT dan *e-filing* adalah dua *software* yang dikeluarkan oleh DJP untuk mempermudah pengisian serta pelaporan wajib pajak yang berbasis teknologi informasi. *E-SPT* bersifat *offline* yang artinya *software* tersebut harus diunduh terlebih dahulu melalui website DJP, sedangkan *e-filing* bersifat *online* yang hanya dapat diakses dengan internet melalui website DJP ONLINE. Terdapat dua cara pengisian SPT menggunakan menggunakan *e-filing*. Pertama adalah pengisian SPT menggunakan *software e-SPT* dan disimpan dalam bentuk file .csv kemudian di *upload* ke website *e-filing* DJP. Kedua, pengisian langsung di dalam website *e-filing* DJP yang langsung tersimpan di dalam *database* DJP. Penelitian ini menggunakan metode pertama, yaitu pengisian dengan *e-SPT* dan disimpan dalam format .csv kemudian di *upload* ke website DJP.

c. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 74 Tahun 2012 kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

B. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak terhadap *Intention to Use*

Seseorang dapat meningkatkan kinerjanya ketika seseorang tersebut yakin pada manfaat dari sebuah sistem yang digunakan (Davis,1989). Keyakinan seseorang pada sebuah sistem merupakan sebuah penentu sistem tersebut dapat diterima atau tidak. Anggapan dari wajib pajak bahwa *e-filing* akan memberikan manfaat bagi mereka dalam menyampaikan SPT membuat mereka tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin besar wajib pajak merasa *e-filing* bermanfaat maka semakin besar intensitas dalam penggunaan sistem *e-filing* (Situmorang,2016).

Intensitas penggunaan *e-filing* di Indonesia belum begitu tinggi karena wajib pajak masih belum terlalu memahami tentang tata cara penggunaannya, selain itu Wibisono dkk, (2014), menyatakan bahwa proses *e-filing* hanya sebatas mengubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik. Sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena sistem *e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* yang dilakukan wajib pajak. Dilain hal *e-filing* tetap memberikan manfaat bagi penggunanya seperti pendapat dari Noviandini (2012) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk

menyelesaikan kewajibannya tanpa harus antri di kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak merasa penerapan *e-filing* lebih efektif dan efisien.

Suatu teknologi akan dapat dirasakan manfaatnya ketika seseorang yang menggunakan teknologi tersebut paham tentang tata cara penggunaannya, begitu juga dengan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak. Selain pemahaman tata cara penggunaan, pengguna akan merasakan manfaatnya ketika mereka meyakini teknologi tersebut memberikan manfaat sehingga mereka mau menggunakan teknologi yang dirasa baru dan menggantikan metode *paperbased*. Berbeda ketika mereka belum meyakini maka mereka tidak akan tertarik dengan pengganti metode *paperbased* dan akan tetap bertahan dengan metode *paperbased*. Kebermanfaatan diukur dengan waktu perhitungan dan pelaporan pajak dengan metode *paperbased* dan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas dan hasil dari penelitian terdahulu maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut:

H1a : Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *Paperbased* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode Paperbased*

H1b : Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode E-filing*

2. Pengaruh Kemudahan Metode Pelaporan Pajak terhadap *Intention to Use*

Penerapan *e-filing* memiliki beberapa tujuan selain untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak diantaranya adalah untuk memudahkan pemantauan Direktorat Jenderal Pajak dan juga memudahkan dalam evaluasi untuk adanya reformasi administrasi perpajakan selanjutnya. Hasil penelitian Haris, (2015); Gunarso, (2016); dan Akib dan Amdayani, (2017) menjelaskan bahwa adanya *e-filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT . Sedangkan menurut Sentya (2015) Pelaksanaan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh pemerintah

masih mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam pengaplikasian sistem *e-filing*. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT dan lebih memilih menggunakan SPT manual.

Perbedaan sistem manual (*paperbased*) dan elektronik (*e-filing*) memang membutuhkan pemahaman yang cukup sehingga mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem elektronik, seperti pendapat yang diungkapkan oleh Rysaka, dkk (2014) bahwa penggunaan sistem elektronik akan mempercepat perhitungan dan meningkatkan keakuratan sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak. Menurut Wahyuni (2015) dalam penelitian Situmorang (2016), menjelaskan bahwa anggapan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna beranggapan bahwa sistem *e-filing* memberikan kemudahan, maka target penggunaan sistem dapat tercapai. Secara teknis, metode *e-filing* dapat meminimalisir waktu yang digunakan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Pelaporan pajak dengan metode *paperbased* harus dilakukan di kantor pajak sehingga memerlukan lebih banyak waktu, berbeda dengan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun secara *online* selama 24 jam.

Pemilihan penggunaan sistem elektronik atau *e-filing* dan *paperbased* menjadi pilihan bagi wajib pajak dengan pemahaman yang mereka miliki. Ketika seorang wajib pajak telah memahami penggunaan sistem elektronik maka wajib pajak akan merasa sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut. Jika sistem yang digunakan dapat meminimalisir usaha yang harus dilakukan, maka penggunaan sistem memiliki potensi akan digunakan secara terus menerus sehingga terdapat minat wajib pajak menggunakan *e-filing* yang kemudian akan meningkatkan kepatuhan dalam penyampaian SPT, namun sebaliknya ketika mereka belum memahami cara

penggunaan justru akan mempersulit mereka sehingga menimbulkan kekeliruan. Hal tersebut membuat mereka akan merasa lebih mudah menggunakan sistem *paperbased* dalam melakukan pelaporan pajak. Kemudahan diukur menggunakan seberapa kecil tingkat kesalahan dalam pelaporan SPT. Berdasarkan pemaparan dan hasil penelitian terdahulu maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut.

H2a : Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *Paperbased* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use* Metode *Paperbased*

H2b : Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *E-filing* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use* Metode *E-filing*

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

Suatu sistem diyakini memiliki sebuah manfaat ketika dapat memberikan kebermanfaatan bagi penggunanya. Menurut Desmayanti (2012), persepsi pengguna merupakan ukuran dari suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakan teknologi tersebut. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (dalam Wibisono dkk, 2014) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan salah satu faktor yang cukup kuat untuk mempengaruhi pengguna dalam menerima teknologi dan mengadopsi teknologi tersebut dalam kehidupannya.

Sebuah sistem dikatakan memiliki kualitas ketika sistem tersebut mampu memberikan kemudahan pada penggunanya. Sistem dikatakan mudah ketika sistem tersebut mudah dipahami oleh penggunanya (Davis,1989). Kemudahan adalah penggunaan sesuatu yang tidak perlu melakukan usaha keras dan tidak ada kesulitan. Anggapan sebuah sistem itu mudah ketika penggunanya yakin bahwa sistem tidak

merepotkan atau tidak memerlukan usaha yang besar saat digunakan. Wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan *e-filing* itu mudah ketika wajib pajak tidak membutuhkan usaha keras untuk memahami cara melakukan penyampaian SPT menggunakan *e-filing* karena sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan (Situmorang, 2016). Menurut Amijaya (dalam Wibisono dkk, 2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Kebermanfaatan dan kemudahan berperan penting dalam mempengaruhi masyarakat dalam hal ini wajib pajak untuk menggunakan teknologi yang diterapkan oleh pemerintah. Ketika wajib pajak percaya bahwa sistem tersebut memberikan manfaat maka wajib pajak akan mencoba untuk menggunakannya, dan ketika mereka telah merasakan menggunakan suatu teknologi dan telah memahami tata cara penggunaannya maka mereka akan merasakan kemudahan dari teknologi sehingga mereka akan mengadopsi teknologi atau dalam hal ini *e-filing* untuk melaporkan pajak pada setiap waktu menjalankan kewajiban perpajakannya. berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan uraian diatas maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* terhadap *Intention to Use* pada Metode *E-filing* Lebih Tinggi Dibandingkan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *Paperbased* terhadap *Intention to Use Paperbased*

C. Model Penelitian

Pelatihan:

