

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibentuk untuk menganalisis faktor-faktor diterimanya teknologi komputer. Model ini pertamakali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan turunan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan pada tahun 1980. Penggunaan terhadap suatu sistem informasi diperkirakan dan dijelaskan oleh teori ini.

Di dalam teori TAM, dirumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi menerima terhadap suatu teknologi. Faktor-faktor tersebut dijelaskan melalui hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan, maupun penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi.

Model TAM yang diadopsi dari model TRA didasarkan pada bahwasanya tindakan seseorang untuk bersikap dan berperilaku didasarkan pada reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan menentukan diterima atau tidaknya sistem tersebut.

Faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan reaksi pengguna yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan sistem informasi. Hal tersebut menjadi alasan pengguna untuk menerima suatu teknologi, dimana

pengguna akan melihat manfaat dan kemudahan sistem informasi yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk menerima suatu teknologi.

## 2. *Information System Success Model (ISSM)*

*Information System Success Model (ISSM)* atau model parsimoni kesuksesan sistem informasi *D & M Success Model* dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Dalam model yang dikembangkan ini, DeLone dan McLean menrefleksikan enam elemen kesuksesan sistem, antara lain :

- a. Kualitas sistem (*system quality*)
- b. Kualitas informasi (*information quality*)
- c. Penggunaan (*use*)
- d. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- e. Dampak individual (*individual impact*)
- f. Dampak organisasional (*organizational impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang telah disebutkan diatas. Model ini tidak mengukur kesuksesan sistem informasi secara independen, namun mengukurnya secara keseluruhan, dimana setiap elemen mempengaruhi elemen-elemen lainnya.

Kesuksesan sistem yang digambarkan DeLone dan McLean diukur dari elemen kualitas sistem dan kualitas informasi secara independen dan parsial mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Selanjutnya

penggunaan dan kepuasan pemakai akan mempengaruhi dampak individual dan dampak organisasional.

Namun pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai *updated* ISSM. Hal-hal yang diperbarui yaitu :

- a. Menambah elemen kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari elemen-elemen kualitas yang sudah ada.
- b. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).
- c. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).

### **3. Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT)**

Surat Pemberitahuan Elektronik atau e-SPT dapat diartikan sebagai aplikasi yang digunakan wajib pajak agar pelaporan SPT lebih mudah disampaikan yang mana software tersebut dibuat oleh DJP. Pengertian e-SPT secara lebih lengkap menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media computer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Maksud dari menggunakan e-SPT adalah untuk melancarkan semua proses kerja dan meningkatkan pelayanan perpajakan. Sehingga segala hal

yang berkaitan dengan melaporkan kewajiban pajak dapat berjalan dengan baik, lancar, akurat, dan mempermudah wajib pajak yang diharapkan meningkatnya kepatuhan dari wajib pajak. Kelebihan dari penggunaan aplikasi e-SPT menurut DJP adalah:

- a. Penyampaian SPT dapat dilaksanakan dengan cepat dan aman, dan lampiran data dapat disimpan kedalam bentuk *compact disk* (CD) atau *flash disk*.
- b. Data perpajakan yang diinput dapat terorganisir dengan baik.
- c. Aplikasi e-SPT dapat mengorganisir data perpajakan wajib pajak dengan sistematis.
- d. Perhitungan dalam hal pajak yang harus dibayar dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
- e. Penghitungan dalam membuat laporan pajak menjadi lebih mudah.
- f. Data yang diinput oleh wajib pajak akan lengkap karena diproses menggunakan sistem komputerisasi.
- g. Mengurangi penggunaan kertas dan mengefisienkan pekerjaan-pekerjaan berulang perekaman SPT yang memakan sumber daya cukup banyak.

#### **4. Efisiensi Proses Data**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring edisi IV (2008) memberikan beberapa pengertian untuk kata efisien, yaitu sebagai berikut:

- a. Tepat atau sesuai untuk mengerjakan/menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.

- b. Mampu menjalankan dengan tepat dan cermat; berdayaguna; tepat guna.

Lingga (2012) menyebutkan bahwa efisiensi adalah melakukan sesuatu secara benar, maksudnya adalah upaya untuk mencapai suatu tujuan dengan melakukan perhitungan jumlah pengorbanan sumber daya yang dikeluarkan.

Istilah proses di definisikan oleh KBBI daring edisi IV (2008) sebagai berikut :

- a. Runtutan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu.
- b. Rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk.

Sedangkan Handyaningrat (1996) berpendapat bahwa proses adalah tuntutan perubahan dari sesuatu yang dilakukan secara terus menerus.

Jogyanto (2005) mendeskripsikan data sebagai kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Sedangkan definisi data menurut KBBI daring edisi IV (2008) adalah :

- a. Keterangan yang benar dan nyata.
- b. Keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan bahan kajian (analisis atau kesimpulan).

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi proses data adalah kemampuan untuk melakukan serangkaian langkah sistematis

secara berulang untuk mengolah sumber yang benar dan nyata menjadi suatu output yang berbentuk informasi yang diinginkan dengan input yang sedikit.

## **5. Pengetahuan Pajak**

Kamus Besar Bahasa Indonesia daring edisi IV (2008) mendeskripsikan pengetahuan sebagai segala sesuatu yang diketahui, segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya) (Notoatmodjo, 2010).

Soemitro dalam Mardiasmo (2011) mendefinisikan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (UU) yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut UU No.28 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengetahuan dan pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan

(KUP) yang meliputi cara melaporkan SPT, membayar, tempat membayar, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009).

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak merupakan segala sesuatu mengenai perpajakan yang meliputi melakukan pendaftaran untuk terdaftar menjadi wajib pajak, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, melakukan perhitungan pajak sebagaimana mestinya, menyetorkan pajak secara tepat waktu sesuai dengan Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) yang diperoleh dari proses melihat, mendengar, merasakan dan berfikir yang menjadi dasar manusia dalam bersikap dan bertindak.

## **6. Kemudahan Sistem**

Menurut KBBI daring edisi IV (2008), mudah diartikan tidak memerlukan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan; tidak sukar; tidak berat; gampang. Perceived ease of use didefinisikan Davis et al., (1989) dan Chin and Todd (1995) dengan seberapa besar kemudahan untuk memahami dan menggunakan teknologi computer yang dapat dirasakan.

Kata sistem didefinisikan oleh KBBI daring edisi IV (2008) sebagai :

- a. Perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.
- b. susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya.

Jogiyanto (2005) menjelaskan bahwa sistem adalah suatu tujuan tertentu untuk dicapai melalui elemen-elemen yang saling berinteraksi.

Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata. Kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang untuk menggunakan suatu sistem tidak memerlukan usaha apapun (free of effort) atau mudahnya teknologi tersebut dipahami oleh pengguna (Hanafi dkk., 2012).

Dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa untuk menggunakan suatu teknologi untuk mencapai tujuan tertentu tidak diperlukan banyak tenaga.

## **7. Kebermanfaatan Sistem**

*Perceived usefulness is defined here as “the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”* (Davis, 1989), sehingga dapat disimpulkan persepsi kebermanfaatan adalah sejauh mana performa seseorang akan meningkat akibat menggunakan suatu sistem.

Menurut KBBI daring edisi IV (2008), manfaat diartikan sebagai guna; faedah; laba; atau untung. Chen et al., (2015) menyebutkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem (perceived usefulness) didefinisikan dengan keuntungan bersih yang didapatkan pengguna dari sistem yang digunakan.

Penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku pengguna sistem ditentukan oleh suatu faktor yang kuat, yaitu kebermanfaatan (Hanafi dkk., 2012).

Dari uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebermanfaatan sistem adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi untuk tujuan tertentu akan meningkatkan performanya.

## **8. Kualitas Sistem**

Menurut ISO-8402 (Loh, 2001), kualitas adalah totalitas yang tersirat maupun tersurat daripada fasilitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan. Juran (1998) mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan konsumen yang terpenuhi dan kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur daripada kualitas.

Menurut KBBI daring edisi IV (2008), kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau mutu.

DeLone dan McLean (1992) mendefinisikan kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas sistem adalah tingkatan untuk mengukur baik buruknya suatu teknologi untuk tujuan tertentu yang mampu memuaskan penggunanya.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan e-SPT secara umum telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Demikian halnya dengan variabel-variabel yang lain, yaitu efisiensi proses data, pengetahuan perpajakan, kemudahan sistem, kebermanfaatan sistem dan kualitas sistem. Beberapa penelitian tersebut antara lain :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti   | Variabel Penelitian   | Hasil Penelitian   |
|----|---|---|--|
| 1  | Firdaus Aprian Zuhdi, Topowijono dan Devi Farah Azizah (2015) | Variabel Independen :<br>Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan<br><br>Variabel Dependen:<br>Kepatuhan Wajib Pajak                                   | Penerapan e-SPT berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak PKP yang terdaftar di KPP Singosari, sama halnya dengan pengetahuan perpajakan yang juga berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PKP terdaftar di KPP Singosari. |
| 2  | Nurul Citra Noviandini (2012)                                 | Variabel Independen :<br>Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna, Kepuasan Wajib Pajak<br><br>Variabel Dependen :<br>Penggunaan e-filing | Terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. Dan juga terdapat pengaruh positif secara bersama-sama persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing.                                  |

| No | Nama Peneliti                                   | Variabel Penelitian   | Hasil Penelitian   |
|----|---|---|--|
| 3  | Ita Salsalina Lingga (2012)                     | Variabel Independen : Penerapan e-SPT<br><br>Variabel Dependen : Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan                                 | Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan. Efisiensi pemrosesan data perpajakan dipengaruhi oleh penerapan e-SPT sebesar 36,4%, sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian. |
| 4  | Yovita Widyadinata Dan Agus Arianto Toly (2014) | Variabel Independen : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan<br><br>Variabel Dependen : Pengguna e-Filling | Hasil pengujian variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing, sedangkan variabel ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing.      |

### C. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesa

#### 1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Penerapan E-SPT

Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang artinya bahwa wajib pajak akan mudah melaksanakan kewajibannya apabila wajib pajak telah mengetahui seluruh ketentuan atau peraturan perpajakan yang berlaku (Zuhdi dkk., 2015).

Rahmawaty (2014) di dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Zulaikha (2012) dan Siregar dkk., (2012) juga menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Meskipun demikian, pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak tidak diuji secara langsung melainkan pengaruhnya terhadap penerapan e-SPT sebagai sarana wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga dapat dikatakan patuh. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjalankan dan memahami kewajiban perpajakan sesuai KUP maka wajib pajak akan menerima dan menggunakan e-SPT untuk pelaporan pajak.

**H1** : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap penerapan e-SPT.

## **2. Pengaruh Kemudahan Sistem Terhadap Penerapan E-SPT**

Lin et al. (2011) menemukan persepsi kemudahan penggunaan menjadi prediktor signifikan dari manfaat yang dirasakan dari menggunakan internet (e-government) untuk memakai aplikasi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Noviandini (2012) dan Rais dan Pinatik (2015) yang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing maupun pelaporan e-SPT.

Namun hal yang sama tidak ditemukan di dalam penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2011) yang menemukan hasil bahwa banyak pengguna aplikasi e-SPT merasa ragu-ragu sehingga persepsi penggunaan e-SPT tidak mempengaruhi penggunaan aplikasi e-SPT. Sebagaimana halnya juga ditemukan dalam penelitian Muntianah dkk., (2012) bahwa persepsi penggunaan tidak berpengaruh terhadap sikap pengguna dalam penerapan teknologi.

Dari penelitian-penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kemudahan dalam menggunakan sistem mempengaruhi pengguna (*user*) untuk memakai sistem. Semakin sistem mudah untuk digunakan, maka akan semakin banyak minat pengguna untuk memakai sistem tersebut. Demikian pula dengan sistem e-SPT yang diterapkan oleh Dirjen Pajak. Jika aplikasi e-SPT mudah digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya, maka penggunaan e-SPT akan meningkat.

**H2** : Kemudahan sistem berpengaruh positif terhadap penerapan e-SPT.

### **3. Pengaruh Kebermanfaatan Sistem Terhadap Penerapan E-SPT**

Persepsi kebermanfaatan sistem adalah ketika sistem dipercaya dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Kemanfaatan sistem sebagian besar diukur dengan keuntungan bersih yang pengguna dapatkan dari sistem yang digunakan (Chen et al.,2015). Noviandini (2012) menemukan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan

persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan e-Filing. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rais dan Pinatik (2105), bahwa manfaat e-SPT berpengaruh positif signifikan terhadap pelaporan e-SPT pada wajib pajak pribadi di Kota Bitung.

Namun Lin et al. (2011) di dalam penelitiannya tidak menemukan hubungan yang signifikan antara manfaat yang dirasakan dan niat untuk menggunakan internet (layanan e-Government di Gambia) untuk memakai aplikasi.

Dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi e-SPT yang diterapkan oleh Dirjen Pajak apabila dirasa memberikan manfaat kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan terus menggunakannya. Semakin bermanfaat aplikasi e-SPT terhadap wajib pajak, maka wajib pajak akan terus menggunakan e-SPT untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.

**H3** : Kebermanfaatan sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan e-SPT.

#### **4. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penerapan E-SPT**

Salah satu elemen model kesuksesan sistem yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) adalah kualitas sistem. Kualitas dari suatu sistem menggambarkan apakah sistem tersebut layak untuk digunakan serta akan menimbulkan kepuasan bagi penggunanya. Septianita dkk., (2014) menemukan adanya pengaruh positif signifikan

dari kualitas sistem *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna.

Widyadinata dan Toly (2014) mengukur kualitas sistem dari persepsi kecepatan akses dimana ditemukan bahwa sistem yang memiliki akses dengan optimal mempengaruhi penggunaan e-filing secara positif signifikan. Namun Sugihanti (2011) dan Wowor dkk., (2014) menemukan persepsi kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak pengguna e-filing.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa jika sistem e-SPT dapat diakses dengan optimal oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin baik kualitas sistem e-SPT, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat dan penggunaan e-SPT akan meningkat pula.

**H4** : Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan e-SPT.

## **5. Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Efisiensi Proses Data**

Penerapan e-SPT sebagai sarana pelaporan kewajiban perpajakan secara elektronik akan memberikan banyak implikasi, salah satunya adalah efisiensi proses data. Lingga (2012) dan Suryadi (2012) menemukan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap efektivitas pemrosesan data perpajakan. Sedangkan Tamboto (2013) dan Kader dkk., (2015) juga menemukan pengaruh

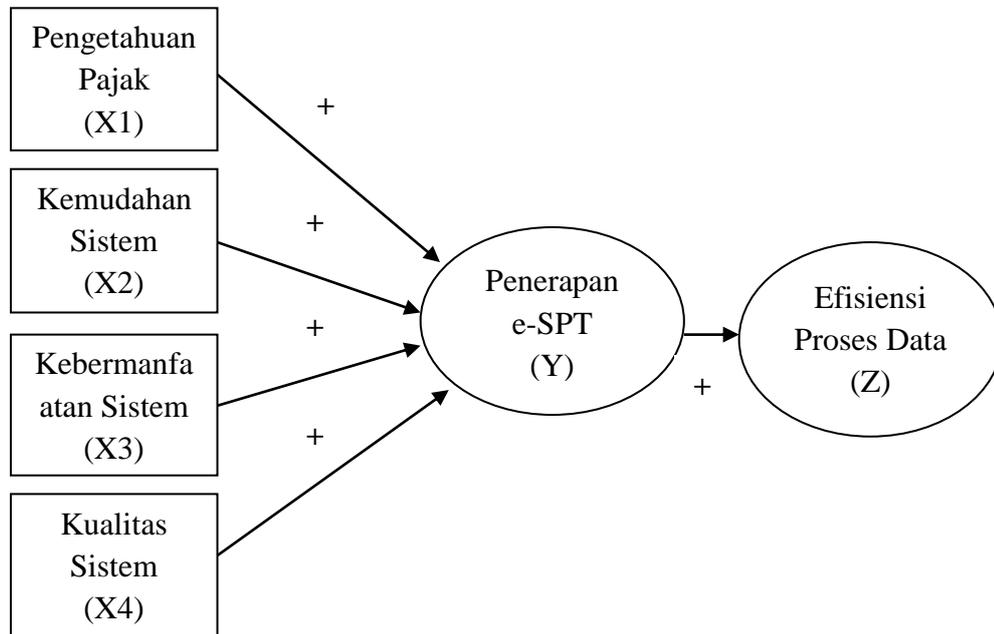
yang positif signifikan antara penerapan e-SPT terhadap efisiensi pengisian SPT menurut persepsi wajib pajak.

Namun, hasil serupa tidak ditemukan di dalam penelitian Mery (2004) yang menyatakan bahwa penerapan e-SPT tidak berpengaruh terhadap efektivitas pemrosesan data perpajakan. Penelitian lanjutan dilakukan oleh Mokolinug dan Budiarmo (2014) dimana kepraktisan e-SPT tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan pada pengusaha kena pajak di Kota Tomohon.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT dapat mempengaruhi efisiensi proses data. Jika wajib pajak menggunakan e-SPT untuk melaporkan kewajiban perpajakannya, maka pemrosesan data meliputi input data, perhitungan data, dan rekam ulang data akan menjadi lebih cepat dengan biaya dan tenaga yang minim, sehingga wajib pajak akan merasa sangat terbantu. Semakin efisien input data perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan menggunakan e-SPT, maka pengguna e-SPT juga akan meningkat.

**H5** : Penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif terhadap efisiensi proses data.

#### D. Model Penelitian



**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**