



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1 PAJAK

Menurut Waluyo (2011), pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Sehingga pemerintah semakin giat mendorong masyarakat agar dapat membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pajak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada Negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya.

Menurut Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro dalam Resmi (2013) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi-definisi di atas, Mardiasmo (2011) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara, Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal balik (kontraprestasi)

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Mardiasmo, 2011).

Dalam Susanto (2014) terdapat dua fungsi utama dari pajak, yakni fungsi anggaran (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regular*)

- a. Fungsi anggaran (*budgeter*)

Fungsi anggaran menjelaskan bahwa pajak berperan penting dalam mengendalikan anggaran, baik APBN maupun APBD sebagai sumber pendanaan bagi pemerintah dalam membiayai pembangunan nasional.

b. Fungsi mengatur (*regular*)

Fungsi mengatur menjelaskan bahwa pajak berperan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya (Sutanto, 2014).

1. Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung : pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPH).
- b. Pajak Tidak Langsung : pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif : Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh : Dalam PPh terdapat Wajib Pajak orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- b. Pajak Objektif : pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak . Contoh: Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat) : pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atau Barang Mewah dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah : pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas :

- 1) Pajak provinsi, contoh : Pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- 2) Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak hotel, pajak restaurant, dan pajak hiburan.

Subjek Pajak Penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan. Subjek pajak akan dikenakan Pajak Penghasilan apabila menerima atau memperoleh penghasilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008, Subjek Pajak dikelompokkan sebagai berikut :

1. Subjek Pajak orang pribadi

Orang Pribadi sebagai Subjek Pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2. Subjek Pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak. Warisan yang belum terbagi sebagai satu

kesatuan, merupakan Subjek Pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai Subjek Pajak Pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

3. Subjek Pajak Badan

Badan adalah sekumpulan orang dan/ modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

4. Subjek Pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

2.2 Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat pemberitahuan Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau

bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi dari surat pemberitahuan (SPT) diantaranya :

1. Bagi Wajib Pajak PPh adalah untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
 - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak.
 - b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
 - c) Harta dan Kewajiban.
 - d) Penyetoran dari pemotong atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 masa pajak.
2. Mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah PPN atau PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
 - a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran,
 - b) Pembayaran atau Pelunasan Pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha kena Pajak dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak.
3. Bagi pemotong atau pemungutan pajak, sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat diambil di :

- a. Kantor Pelayanan Pajak,
- b. Kantor Penyuluhan Pajak,
- c. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan,
- d. Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak,
- e. Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak, dan
- f. Melalui media internet dengan mengunjungi alamat situs resmi Direktorat Jendral Pajak.

SPT dapat disampaikan ke kantor pelayanan pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian SPT bisa langsung atau melalui kantor pos. Tanda bukti dari kantor pos dianggap sebagai tanda bukti sepanjang SPT tersebut telah lengkap, selain itu SPT dapat disampaikan dengan media *e-Filing*. *e-Filing* adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak (Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan).

Dalam Waluyo (2011), dijabarkan mengenai jenis dan bentuk dari SPT sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007. Jenis SPT meliputi :

- a) SPT Tahun Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

b) SPT Masa, yaitu SPT untuk suatu masa pajak yang terdiri atas SPT Masa Pajak Penghasilan, SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungutan Pajak Pertambahan Nilai.

Dari jenis SPT, baik SPT tahunan maupun SPT masa berbentuk :

- a) Formulir kertas (*hardcopy*); atau
- b) *e-SPT* yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Spt* yang disediakan Direktorat Jendral Pajak. SPT tahunan terdiri dari SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi dan SPT tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak badan.

Batas waktu pembayaran untuk kewajiban perpajakan tahunan PPh Orang Pribadi adalah sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan sedangkan batas waktu pembayaran PPh Badan adalah sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan. Batas waktu pelaporan PPh Orang Pribadi adalah akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak sedangkan PPh Badan akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak (Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan).

Sanksi berkeenaan keterlambatan atau tidak menyampaikan SPT menurut Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan :

- a) Rp 500.000 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT masa pajak PPN
- b) Rp 100.000 (seratus ribu rupiah) untuk SPT masa lainnya
- c) Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan PPh badan

d) Rp 100.000 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Tahunan PPh pribadi

Formulir yang digunakan untuk SPT tahun pajak penghasilan orang pribadi adalah formulir 1770, 1770 S dan 1770 SS sedangkan untuk SPT pajak penghasilan badan menggunakan formulir 1771 (Waluyo, 2011).

1. Formulir 1770

Formulir SPT tahunan pajak penghasilan untuk Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas yang menyelenggarakan pembukuan atau norma perhitungan penghasilan neto, dari satu atau lebih pemberi kerja, yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final, dan dari penghasilan lain.

2. Formulir 1770 S

Formulir SPT tahunan pajak penghasilan untuk Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, dalam negeri lainnya, yang dikenakan PPh final dan/atau bersifat final. Formulir ini digunakan untuk pegawai atau karyawan yang penghasilannya dari satu pekerja dan penghasilan bruto setahunnya lebih dari Rp 60.000.000.

3. Formulir 1770 SS

Formulir SPT tahunan pajak penghasilan untuk Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari satu pemberi kerja dan tidak mempunyai penghasilan lainnya kecuali bunga bank dan/atau bunga koperasi. Formulir ini digunakan untuk pegawai atau karyawan yang bekerja hanya pada satu perusahaan atau instansi atau organisasi dengan penghasilan bruto setahun

tidak lebih dari Rp 60.000.000 dan tidak mempunyai penghasilan lain selain bunga deposito atau tabungan.

2.3 Electronic Filing (e-Filing)

e-Filing adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) formulir 1770, 1770 SS dan 1770 S. *e-Filing* juga dapat diartikan sebagai suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. *e-SPT* adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-SPT* beserta lampiran-lampirannya dilaporkan menggunakan media elektronik (CD, Disket, Flashdisk dan lain-lain) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana Wajib Pajak terdaftar (*Observation and Research of Taxation*). Dapat disimpulkan secara singkat bahwa *e-SPT* adalah aplikasi pengisian SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak

dan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara online yang *real time* melalui Direktorat Jenderal Pajak. Dari definisi tersebut dapat dilihat perbedaan antara e-SPT dengan *e-Filing* adalah e-SPT merupakan media untuk penyampaian, sedang *e-filing* adalah cara penyampiannya.

Penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP - 05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Terdapat dua cara untuk melakukan *e-Filing* pajak. Pertama, melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Kedua, melalui ASP. ASP merupakan badan swasta yang menyediakan software pengiriman lapor pajak *online* dari Wajib Pajak kepada pemerintah. Salah satu ASP yang telah disahkan oleh DJP untuk melakukan *e-Filing* pajak adalah djponline.pajak.go.id. ASP lain yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak adalah

- a) www.spt.co.id
- b) www.pajakku.com
- c) www.eform.bri.co.id
- d) www.online-pajak.com

___ Layanan melalui situs pajak, saat ini hanya dapat dipergunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770 S atau Formulir SPT

Tahunan 1770 SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Sedangkan Wajib Pajak yang lain dapat memanfaatkan layanan *e-Filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Dalam Wahyuningtias (2015) prosedur penggunaan *e-Filing* berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER - 03/PJ/2015 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 atau 1770SS secara *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-Fin* kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar,
- 2) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-Fin*,
- 3) Wajib Pajak mendaftarkan ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui ASP,
- 4) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP),
- 5) Wajib Pajak melakukan *e-Filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak,
- 6) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-Spt* yang mengandung informasi, dan
- 7) Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.4 Penggunaan *e-Filing*

Direktorat Jenderal Pajak (DJP), seperti yang dilansir dalam situs DJP menargetkan jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Wajib Pajak (WP) pribadi secara elektronik melalui program *e-Filing* untuk tahun pajak 2014 sebanyak 2 juta SPT dan untuk tahun pajak 2015 sebanyak 7 juta orang Wajib Pajak. Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak akan terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat Indonesia.

Dalam uraian yang tercatat, masyarakat yang menggunakan program *e-Filing* untuk tahun pajak 2014 mencapai 2,46 juta SPT. Angka tersebut meningkat dibanding tahun sebelumnya 2013 sebesar 1.08 juta SPT. Dan untuk tahun pajak 2015 mencapai 7,96 juta Wajib Pajak, dimana sebanyak 7,5 juta merupakan Wajib Pajak orang pribadi dan sisanya sekitar 387.000 Wajib Pajak merupakan Wajib Pajak badan. Penggunaan *e-Filing* memerlukan beberapa indikator untuk mengukur keterkaitan. Dalam penelitian ini, penggunaan *e-Filing* diukur berdasarkan intensitas perilaku Wajib Pajak. Menurut (Desmayanti, 2012) intensitas perilaku merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan bahwa seberapa sering Wajib Pajak melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*, dimana dalam hal ini sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah menggunakan *e-Filing*. Indikator yang digunakan ialah (1) Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* (2) Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak di masa yang akan datang.

2.5 Persepsi

Menurut Hardjana (2010) dalam Gema (2015) persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya. Pengertian persepsi menurut Departemen Pendidikan Nasional (2001:259) dalam Hasanah (2015) persepsi adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dari beberapa definisi mengenai persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan kesan, gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai melalui panca inderanya.

Dari beberapa definisi mengenai persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan pandangan seseorang untuk memilih dan mengatur kenyataan yang dijumpainya. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *e-Filing*.

2.6 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam Laihad (2013) dijelaskan *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem Teknologi Informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem Teknologi Informasi. Sebelum model *TAM* muncul teori yang dikenal dengan nama

Theory of reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Fatmawati (2015). Dalam penerapannya model TAM jelas jauh lebih luas daripada model TRA. Laihad (2013) menyatakan TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

TAM dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan Teknologi Informasi (*perceived ease of use*) mempengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) individu dalam penggunaan Teknologi Informasi, yang selanjutnya akan menentukan perilaku dari individu tersebut apakah akan menggunakan Teknologi Informasi.

2.7 Persepsi Kebermanfaatan

Dalam Desmayanti (2012), persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya menurut Jogiyanto (2007:114) dalam Pratiwi (2012).

Monisa (2013) menjelaskan indikator kebermanfaatan yang dikembangkan oleh Davis F.D di tahun (1989) sebagai berikut:

1. *Makes job easier* (Menjadi lebih mudah)

2. *Usefull* (Berguna)
3. *Increase productivity* (Menambah produktifitas)
4. *Enchance effectiveness* (Mempertinggi efektifitas)
5. *Improve job performance* (Mengembangkan kinerja pekerjaan)

Venkatesh dan Davis (2000) dalam Wiratama (2013) membagi dimensi Persepsi Kebermanfaatan sebagai berikut :

1. Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job perforamance*),
2. Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*),
3. Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*),
4. Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu (*the system is usefull*)

Berdasarkan indikator di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa indikator persepsi kebermanfaatan ialah penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu (*improves job perforamance*), penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*), penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu (*enhances effectiveness*), dan berguna (*usefull*).

Dalam penelitian ini, persepsi kebermanfaatan/kegunaan diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

Sehingga pada penelitian ini indikator yang digunakan berdasarkan penelitian menurut Monisa (2013) dan Wiratama (2013) meliputi (1) Mengembangkan kinerja; (2) Membuat kinerja lebih baik; (3) Mempermudah pekerjaan; (4) Menguntungkan; (5) Bermanfaat; (6) Menambah tingkat produktifitas; (7) Tidak membuang waktu; (8) Meningkatkan kualitas; (9) Meningkatkan efektifitas; (10) Membuat tugas menjadi lebih cepat; dan (11) Membuat pekerjaan menjadi efisien.

2.8 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Jika Wajib Pajak merasa dengan adanya *e-Filing* dapat meningkatkan efektifitas kinerja, membuat tugas pelaporan pajak lebih cepat, dan mempermudah pekerjaan maka di masa depan Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT yang secara otomatis meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Desmayanti (2012), Laihad (2013), Noviandini (2012) dan Susanto (2011) menyimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

Ha₁ : Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*.

2.9 Persepsi Kemudahan

Fatmawati 2015 mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan ketika pengguna meyakini sistem informasi mudah dalam penggunaan sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Pengertian ini berdasarkan definisi persepsi kemudahan pengguna (*easy of use perceived*)

oleh davis (1989) yang berbunyi “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*” maksudnya adalah tingkat yang seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Menurut Nasution (2004: 5) dalam Hanaffi (2011) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Kemudahan yang mengarah pada keyakinan individu bahwa pemakaian sistem tersebut tidak banyak memerlukan usaha.

Menurut Davis F.D (1989) dalam Monisa (2013) terdapat beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

1. Mudah dipelajari,
2. Mudah dalam penggunaan,
3. Fleksibel dalam penggunaan,
4. Mudah untuk dioperasikan, dan
5. Tampilan jelas dan dapat dipahami.

Dalam Irmadhani dan Nugroho (2012) membagi dimensi kemudahan penggunaan yang dikenalkan oleh Venkatesh dan Davis (2000) menjadi :

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*),
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*),
3. Sistem mudah digunakan (*easy to use*), dan

4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Berdasarkan indikator tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa indikator kemudahan meliputi mudah dipelajari, mudah digunakan atau dioperasikan, fleksibel dalam penggunaan, tampilan jelas dan dapat dipahami, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Irmadhani dan Nugroho (2012) dan Monisa (2013) adalah (1) Fleksibel, (2) Jelas dan mudah digunakan, (3) Mengurangi kebingungan, (4) Mudah dipahami, (5) Mudah dipelajari, (6) Mengurangi kesalahan, (7) Mengurangi usaha, (8) Mengurangi kerumitan, (9) Mudah berinteraksi.

2.10 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Jika Wajib Pajak merasa tampilan *e-Filing* jelas dan mudah digunakan, mudah

dipelajari, dan jarang mengalami kebingungan saat menggunakan maka pada saat itu juga Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT. Setelah itu di masa yang akan datang Wajib Pajak akan memiliki keinginan untuk terus menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT mereka.

Wiyono (2008) dan Dewi (2009) dalam Desmayanti (2012) telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia dan menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Laihad (2013) menyatakan Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Dan Wibisono dan Toly (2014) menyatakan persepsi kemudahan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₂ : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*

2.11 Kepuasan Pengguna

Dalam Aziz (2014) kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009) dalam Muttaqin (2014), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Dimensi-dimensi kualitas yang menentukan tingkat kepuasan menurut Philip Kotler dalam Muttaqin (2014) yaitu:

- 1) *Performance* (kinerja),

- 2) *Durability* (daya tahan),
- 3) *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi),
- 4) *Features* (fitur),
- 5) *Reliability* (reliabilitas),
- 6) *Aesthetics* (estetika),
- 7) *Perceived quality* (kesan kualitas),
- 8) Biaya, dan
- 9) *Serviceability*

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja memenuhi harapan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan konsumen, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira

Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna (Wajib Pajak) merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung. Dan indikator penelitian ini meliputi (1) Efisiensi sistem, (2) Tepat waktu, (3) menghemat biaya, (4) Memenuhi kebutuhan, (5) Memperoleh informasi yang dibutuhkan, (6) Puas dengan pelayanan sistem, (7) Puas dengan informasi yang dihasilkan, (8) Menyenangkan, (9) Perasaan bangga setelah menggunakan sistem.

2.12 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Jika Wajib merasa dengan adanya *e-Filing* dapat menghemat biaya serta energi seperti tidak mengeluarkan biaya untuk pengiriman SPT melalui kantor pos dan tidak perlu membuang waktu untuk datang ke KPP maka Wajib Pajak akan cenderung menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT mereka. Apabila Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan, dan merasa

puas dengan informasi yang dihasilkan maka baik saat ini dan di masa yang akan datang Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT.

Noviandini (2012) menyatakan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-Filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-Filing* tersebut dapat meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₃ : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*

2.13 Kesiapan Teknologi Informasi

Menurut Darmawan (2007) dalam Rahayu (2013) teknologi Informasi dikatakan sebagai ilmu yang diperlukan untuk mengelola informasi agar informasi dapat dicari dengan mudah dan akurat, sedangkan menurut Ishak (2008) dalam Rahayu (2013) Teknologi Informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya.

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing*. Kesiapan Teknologi Informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir Wajib Pajak, artinya semakin Wajib Pajak siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran Wajib Pajak tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang. Komponen teknologi informasi merupakan subsistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi.

Dalam Rahayu (2013) komponen teknologi informasi yang dikenalkan oleh Turban et al (2005) terdiri dari:

- 1) Perangkat keras (*Hardware*) dan perangkat lunak (*Software*),
- 2) Jaringan Komunikasi
- 3) Kesiapan Teknologi Informasi individu dalam menerima perkembangan teknologi.

Indikator penelitian ini meliputi (1) Tersedianya koneksi internet yang baik, (2) Tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik, (3) SDM yang paham akan teknologi.

2.14 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan data *e-Marketer* Indonesia menduduki peringkat ke enam pengguna Internet. Akan tetapi tidak di semua wilayah memiliki jaringan

internet yang kekuatan serta kecepatan mengakses yang sama, contohnya seperti di daerah daerah pedalaman, mereka memiliki kesulitan untuk mengakses internet.

Walaupun terdapat beberapa kendala dalam mengakses internet dari pihak Direktorat Jendral Pajak memberikan sarana bagi Wajib Pajak untuk mengakses *e-Filing* seperti adanya sosialisasi *e-Filing*. Dengan adanya sosialisasi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak maka akan timbul minat bagi Wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Dengan adanya *software* dan *hardware*, serta internet tercukupi maka Wajib Pajak akan dapat dengan mudah mengakses *e-Filing* oleh karena itu penggunaan *e-Filing* di masa yang akan datang akan terus mengalami peningkatan.

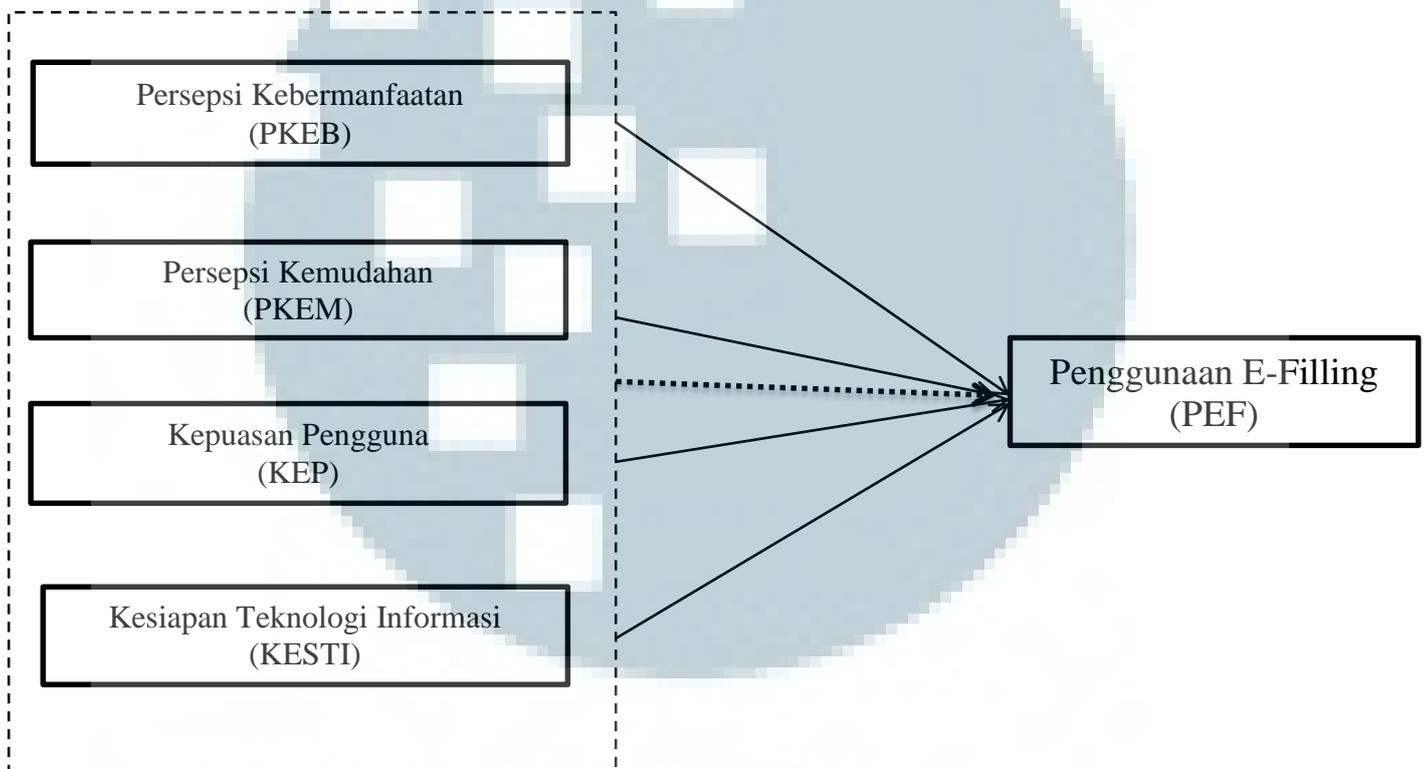
Wahyuningtias (2015) menyatakan kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh dalam penggunaan *e-Filing*. Wibisono dan Toly (2014) menyatakan kesiapan Teknologi Informasi mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Desmayanti (2012) menyatakan kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat.

Ha4 : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*.

2.15 Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Model Penelitian



U
M
M
N