



### **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 Pengertian Pajak**

Agar memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan, maka harus memahami terlebih dahulu mengenai definisi dari pajak tersebut. Pengertian pajak Menurut P.J.A. Adriani dalam Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Sedangkan Menurut Pasal 1 UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pengertian pajak adalah: Kontribusi wajib 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.”

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa

adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*ASP*).

Dengan adanya kemudahan yang telah diberikan oleh pemerintah ini dengan mengandalkan kemajuan teknologi yang dari tahun ke tahun semakin cepat kemajuan teknologi tersebut. Pada pelaporan pajak SPT sendiri diberikan kemudahan dengan menggunakan *e-Filing* yaitu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik. Pada pelaporan SPT ini membawa

kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan dari dan tentu saja lebih praktis serta memiliki tingkat risiko yang lebih kecil dibandingkan dengan melaporakan SPT secara manual.

Adanya manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak dengan adanya *e-Filing* tersebut yaitu keakuratan, keamanan, hemat kertas, hemat uang dan waktu sehingga dari manfaatnya tersebut akan digunakan secara terus menerus digunakan serta dimasa mendatang menggunakannya kembali dan mampu memberikan manfaat yang berdampak secara langsung mengenai pelaporan wajib pajak dengan fasilitas *e-Filing*. Adapun pada Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan *e-Filing* juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi. Demikian pula anggaran untuk mencetak formulir SPT Tahunan dapat diminimalkan. Dari sisi sumber daya manusia, Direktorat Jenderal Pajak yang saat ini sedang kekurangan pegawai dapat memaksimalkan pegawai yang ada untuk meningkatkan pelayanan.

## **2.2 Pengertian *e-Filing***

*e-Filing* adalah suatu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*, 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 kata *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.

Secara umum, penyampaian SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing*. Melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *e-Filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *e-Filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Adapun Direktorat Jenderal Pajak juga telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui

Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Tata cara penggunaan *e-Filing* ini dapat dilakukan melalui 3 (tiga) tahap :

#### **A. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan *e-FIN***

1. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan , dengan melampirkan :

- a. Fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan fotocopy KTP.
- b. Pada Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

2. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila: Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (masterfile) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak.

3. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number* (*e-FIN*) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.

4. Jika *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat :

- a. Menunjukkan Kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli.

- b. Pada Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

## **B. Pendaftaran**

1. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftar melalui <http://www.pajakku.com> sebagai penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
2. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, Pajakku.com akan memberikan :
  - a. User ID dan Password
  - b. Aplikasi *e-SPT* (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya.
  - c. Sertifikat ( digital certificate ) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan eFin yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada Pajakku.com. Digital certificate ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-Filing*.

## **C. Penyampaian eSPT dengan *e-Filing***

1. Dengan menggunakan aplikasi *eSPT* yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara *offline* oleh Wajib pajak.
2. Setelah pengisian SPT lengkap maka WP dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui <http://www.pajakku.com/>.

3. Kemudian Wajib Pajak berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh DJP melalui Kantor Pelayanan Pajak meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman *ASP* (NTPA), serta nama Perusahaan Penyedia Aplikasi (*ASP*) yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

### **2.3 Penggunaan *e-Filing***

Pengguna *e-Filing* adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28/2007 yang merupakan perubahan ketiga atas undang-undang No. 6/1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.” Wajib Pajak adalah orang pribadi, badan, dan bendaharawan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun wajib pajak dibedakan menjadi tiga yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan serta telah ditetapkan pajak penghasilannya berdasarkan penghasilan tidak kena pajaknya. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.



2. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau 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 apa pun, 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.

3. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut Waluyo (2011) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Bisa dikatakan NPWP merupakan sebagai tanda Identitas wajib pajak yang

dipergunakan untuk sarana dalam administrasi perpajakan. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

## **2.4 Surat Pemberitahuan (SPT)**

### **2.4.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Waluyo (2011) Pasal 1 angka 11 Undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.4.2 Fungsi SPT**

Dalam Pasal 3 angka 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan mengenai fungsi dari SPT, yaitu sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Penghasilan

Sebagai sarana Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. sarana melapor dan mempertanggung jawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang
- b. melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- c. melaporkan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain satu masa pajak, sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

## 2. Pengusaha Kena Pajak

- a. Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang.
- b. Melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- c. Melaporkan tentang pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## 3. Pemotong/Pemungut Pajak

Sebagai sarana melapor dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong/ dipungut dan disetorkannya.

### 2.4.3 Jenis-jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

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

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu tahun Pajak atau bagian tahun pajak
2. SPT Masa, yaitu SPT untuk suatu masa pajak yang terdiri atas:
  - a. SPT Masa Pajak Penghasilan;
  - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai; dan
  - c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

Dari jenis SPT, baik SPT Tahunan maupun SPT Masa berbentuk:

1. Formulir kertas (*hardcopy*); atau
2. *e-SPT* yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. SPT Tahunan terdiri dari SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan. Jenis-jenis SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Formulir 1770, 1770 S, dan 1770 SS, sedangkan untuk SPT

Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan menggunakan Formulir 1771.

Berikut penjelasan Formulir 1770, 1770 S dan 1770 SS:

a. Formulir 1770

Formulir 1770 adalah formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha/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.

b. Formulir 1770 S

Formulir 1770 S adalah 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/karyawan yang penghasilannya dari satu pekerjaan dan Penghasilan Bruto setahunnya lebih dari Rp 60.000.000,00.

c. Formulir 1770 SS

Formulir 1770 SS adalah 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/karyawan yang bekerja hanya pada satu perusahaan/instansi/ organisasi dengan Penghasilan Bruto setahun tidak lebih dari

Rp60.000.000,00, dan tidak mempunyai penghasilan lain selain bunga deposito atau tabungan.

#### **2.4.4 Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Waluyo (2011) Terdapat SPT yang telah diisi selanjutnya Wajib Pajak menyampaikan SPT tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, dapat dilakukan : secara langsung , melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau cara lain.

Penyampaian SPT cara lain ini dilakukan :

1. Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir (perusahaan yang berbentuk badan hukum yang memberikan jasa pengiriman surat jenis tertentu termasuk pengiriman SPT ke Direktorat Jenderal Pajak) dengan bukti pengiriman surat;
2. *e-Filing*

Jika penyampaian SPT Tahunan Badan penyampaiannya harus lewat ASP atau penyedia jasa aplikasi ini sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan untuk wajib pajak orang pribadi menggunakan webside direktorat jenderal pajak yaitu

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jendral Pajak.

## **2.5 Technology Acceptance Model (TAM)**

Menurut Titis (2011) dalam Lie dan Sadjiarto (2013) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah Wajib Pajak dan informasi yang dimaksud adalah *e-Filing*. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh David F.D (1989) dalam Anangadipa (2012) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana, dan mudah diterapkan. Pada teori tersebut dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut.

Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-Filing*. Pengertian

yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerimaan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-Filing*.

*Technology Acceptance Model* (TAM) mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kebermanfaatan, sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi. TAM dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu bahwa persepsi terhadap kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi penggunaan terhadap individu dalam penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan penggunaan dari individu tersebut apakah akan menggunakan teknologi informasi.

## **2.6 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*)**

Persepsi kebermanfaatan didefinisikan tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989) Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari manfaat penggunaan dalam tugas secara menyeluruh. Menurut Chin dan Todd (1995) persepsi kebermanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas). Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi: a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah, b. Bermanfaat, c.



Menambah produktifitas, d. Mempertinggi efektifitas, e. Mengembangkan kinerja pekerjaan.

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut: a. Kebermanfaatan meliputi dimensi : a. menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas. b. Efektifitas meliputi dimensi : mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan. Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan estimasi satu faktor karena dalam penelitian yang dilakukan adalah wajib pajak orang pribadi bukan pegawai pajak. Sehingga pada penelitian ini indikator yang digunakan meliputi (1) Mengembangkan kinerja (2) Membuat kinerja lebih baik (3) Mempermudah pekerjaan saya (4) Menguntungkan bagi saya (5) Secara keseluruhan bermanfaat (6) Meningkatkan produktifitas (7) Waktu saya tidak terbuang percuma (8) Meningkatkan kualitas hasil pekerjaan (9) Meningkatkan efektifitas kinerja saya (10) Memungkinkan saya untuk mengerjakan dengan lebih cepat (11) Lebih praktis dan efisien.

Dengan adanya indikator tersebut pada persepsi kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat bermanfaat dengan baik. Pada system ini

menunjukkan bahwa system tersebut akan bermanfaat dan akan sering digunakan oleh penggunanya. Adanya manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak dan otoritas dengan adanya *e-Filing* tersebut merupakan salah satu faktor bahwa *e-Filing* memang memiliki manfaat yang besar bagi penggunaannya, sehingga dapat dinyatakan dengan adanya *e-Filing* ini akan mampu meningkatkan kinerja dan mempertinggi efektifitas kinerja bagi penggunaan yang memanfaatkannya.

## **2.7 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) terhadap Penggunaan *e-Filing***

Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun non-materi. Pada konteks penggunaan *e-Filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *e-Filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-Filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-Filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* tersebut.

Studi yang dilakukan Irmadhani dan Nugroho (2012) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penerimaan *sistem online banking*, Noviadini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) dan Nuraini (2014) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun non-materi. Pada konteks penggunaan *e-Filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *e-Filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-Filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat bermanfaat dengan baik. Pada system ini menunjukkan bahwa system tersebut akan bermanfaat dan akan sering digunakan oleh penggunanya. Adanya manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak dengan adanya *e-Filing* tersebut yaitu keakuratan, keamanan, hemat kertas, hemat uang dan waktu sehingga dari manfaatnya tersebut akan digunakan secara terus menerus digunakan serta dimasa mendatang menggunakannya kembali dan mampu memberikan manfaat yang berdampak secara langsung mengenai pelaporan wajib pajak dengan fasilitas *e-Filing* tersebut, maka kebermanfaatannya telah terpenuhi dalam penggunaannya dan dapat dikatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Adapun pada

Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan *e-Filing* juga meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran. Anggaran pengadaan maupun pemeliharaan berkas dapat dikurangi. Demikian pula anggaran untuk mencetak formulir SPT Tahunan dapat diminimalkan. Dari sisi sumber daya manusia, Direktorat Jenderal Pajak yang saat ini sedang kekurangan pegawai dapat memaksimalkan pegawai yang ada untuk meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-Filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha<sub>1</sub> : Persepsi Kebermanfaatan ( *Perceived of Usefulness* ) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

## **2.8 Persepsi Kemudahan ( *Perceived Ease of Use* )**

Menurut Davis (1989) dalam Desmayanti (2012) mendefinisikan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana

pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha baik waktu dan tenaga seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. Sehingga pada penelitian ini indikator yang digunakan meliputi (1) Mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan (2) Fleksibel untuk digunakan (3) Interaksi jelas dan mudah dipahami (4) Jarang mengalami kebingungan (5) Tampilan mudah dibaca (6) Mudah dipelajari (7) Menggunakan secara terampil (8) Tidak melakukan kesalahan berkelanjutan ketika mengoperasikan (9) Tidak membutuhkan usaha yang keras untuk berinteraksi (10) Tidak merasa sistem sistem yang rumit (11) Mudah berinteraksi dalam melaporkan pajak.

## **2.9 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Penggunaan *e-Filing***

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-Filing* berarti bahwa wajib pajak tidak merepotkan untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-Filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan dalam penggunaan akan mengurangi usaha wajib pajak dalam mempelajari keseluruhan dalam penggunaan *e-Filing*. Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, sehingga kemudahan penggunaan *e-Filing* akan mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunaanya. Menurut Wang et al. (2003) dalam Desmiyanti (2012) penelitian mengenai *determinan user acceptance* dari internet *banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *computer self-efficacy*. Pikkarainen et al. (2004) dalam Desmayanti (2012), menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan *sistem online banking*. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) dalam Laihadi (2013), Noviandini (2012), Lie dan Sadjarto (2013) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-Filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi

kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Persepsi kemudahan penggunaan yaitu suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna dapat dengan mudah menjalankan sistem *e-Filing* yang digunakan, maka penggunaan sistem akan tercapai. Serta penggunaan sistem memiliki kemampuan atau berdampak tidak perlu membutuhkan usaha yang keras untuk mempelajarinya dan mengoperasikannya, sehingga dari hal tersebut mampu mengurangi waktu dan biaya yang akan dikeluarkan wajib pajak dan pada persepsi kemudahan tersebut juga akan memiliki dampak untuk mengurangi pelaporan secara manual, maka penggunaan system tersebut berhasil dan akan berpotensi dilakukan secara terus-menerus sehingga penggunaan fasilitas *e-Filing* dapat meningkat. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ha<sub>2</sub> : Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

## **2.10 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*)**

Menurut Desmayanti (2012) 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 individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Selain pengaruh individu itu sendiri ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi yaitu teknologi itu sendiri yaitu internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*. Pada wajib pajak yang menggunakan akses internet dalam menjalankan kegiatan pekerjaannya termasuk dalam hal pelaporan pajaknya sehingga pelaporan pajaknya dapat tersampaikan secara *online* dan *realtime* karena itulah internet juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Sehingga pada kesiapan teknologi informasi wajib pajak memiliki indikator : (1) koneksi internet yang baik (2) sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik (3) SDM yang paham akan teknologi.

## **2.11 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) terhadap Penggunaan *e-Filing***

Menurut Lai (2008) dalam Desmiyanti (2012) mereview kesiapan teknologi, internet *self-efficacy*, dan pengalaman dalam pengoperasian komputer terhadap mahasiswa akuntansi professional di Malaysia. Hasilnya menunjukkan bahwa



keyakinan (*optimism*), inovasi (*innovativeness*), ketidaknyamanan (*discomfort*), ketidakamanan (*insecurity*) signifikan terhadap Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*). Dalam kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi.

Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi dalam konteks ini adalah *e-Filing*, apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya dikarenakan kemudahan dan manfaat yang diberikan dalam penggunaan teknologinya tersebut. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika kesiapan teknologi informasi wajib pajak itu tinggi maka penggunaan semakin meningkat. Peningkatan penggunaan ini akan memengaruhi penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Pada Penelitian Llias, et al. (2009) dalam Desmayanti (2012) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *sistem e-Filing*, Sejalan dengan penelitian Pangesti (2013), Wibisono dan Toly (2013) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap dalam penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha<sub>3</sub> : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

## **2.12 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) secara simultan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing***

Pada hasil penelitian Noviadini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) dan Nuraini (2014) terbukti pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the usefulness*) dan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam hasil penelitian Desmayanti (2012), Laihad (2013), Lie dan Sadiarjo (2013) terbukti persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian Desmayanti (2012), Wibisono dan Toly (2013) juga terbukti bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak (*Readiness Technology Taxpayer Information*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Adanya pengaruh pada masing-masing variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan dikarenakan pada persepsi ini memiliki manfaat langsung dalam melaporkan pajaknya sehingga dimanfaatkan kembali dimasa mendatang, persepsi kemudahan yaitu wajib pajak yang merasa melaporkan pajak dan mengoperasikan dengan *e-Filing* dimudahkan sehingga mampu mengurangi pelaporan SPT manual, dan pada kesiapan teknologi informasi wajib pajak yaitu wajib pajak yang telah menerima kemajuan teknologi berupa pelaporan pajaknya dengan penggunaan *e-Filing*, serta telah didukung dengan penelitian dengan

variabel yang sama yang ada di Indonesia, sehingga disimpulkan bahwa landasan teori tersebut, hipotesis alternatif terkait Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) dan penggunaan *e-Filing* adalah sebagai berikut:

Ha<sub>4</sub>: Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived of the Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

### 2.13 Model Penelitian

Model penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Model Penelitian

