

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori tentang *e-Filing* dan Penerimaan Teknologi

1. *e-Filing*

e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik. Penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* dilakukan secara *online real time*. Layanan *e-Filing* dapat diakses melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Secara umum, 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-01/PJ/2016 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-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Lebih lanjut, untuk mengamankan transaksi penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-Filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak, terhadap Wajib Pajak diberikan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) yang diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*.

Latar belakang diterapkannya *e-Filing* di Direktorat Jenderal Pajak adalah:

- a. Beban administrasi yang besar yang harus ditanggung DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun.
- b. Ekonomi biaya tinggi terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang sangat panjang dan memakan waktu yang lama, dan
- c. Pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih *lean* (ramping) menjadi latar belakang DJP dalam mengembangkan teknologi *e-Filing*.

e-Filing yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan filosofi reformasi perpajakan di Indonesia berdasarkan asas dan prinsip pemungutan pajak yang baik (Smith 1776, 454-455) sebagai berikut:

- a. *Equality on taxation*, asas yang mensyaratkan bahwa hukum pajak haruslah adil, merata, dan tidak ada diskriminasi dalam menetapkan objek pajak. Keadilan dalam pajak berarti bahwa pembebanan pajak kepada masing-masing subjek pajak harus seimbang dengan kemampuan subjek pajak tersebut dalam membayar pajak. Hal ini diwujudkan dengan adanya batasan bagi subjek pajak yang tidak dikenakan pajak apabila penghasilannya berada di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- b. *Certainty on taxation*, asas kepastian hukum dalam pemungutan pajak. Kepastian hukum berarti bahwa hukum pajak harus secara jelas dan pasti mengatur tentang apa yang menjadi objek pajak, siapa yang menjadi subjek pajak, berapa tarif yang berlaku, bagaimana cara menghitung dan cara membayarnya, kapan batas waktu jatuh tempo pembayarannya dan pelaporannya, dan regulasi lain yang diperlukan. Dengan demikian tidak ada celah dan peluang bagi wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*) dan penggelapan pajak (*tax evasion*).
- c. *Convenience of payment*, asas yang menyarankan agar pembayaran pajak dipungut pada waktu yang tepat, dan dengan cara yang tepat, sesuai dan menyenangkan bagi wajib pajak. Hal ini diwujudkan dengan fasilitas yang

diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak, salah satunya melalui layanan *e-Filing*.

- d. *Efficient on collection*, asas yang menyatakan bahwa pemungutan pajak harus dilakukan dengan cara efisien, dengan biaya administrasi yang hemat bagi aparat pajak, dan biaya kepatuhan yang murah bagi Wajib Pajak. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih *lean* (ramping), salah satunya melalui layanan *e-Filing*.

Penerapan *e-Filing* di Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk:

- a. Mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data DJP. Perekaman data SPT dilakukan secara langsung oleh Wajib Pajak melalui *e-Filing* ini, sehingga proses input dari Wajib Pajak tersebut langsung terekam dalam basis data DJP.
- b. Mengurangi pertemuan langsung antara Wajib Pajak dengan Petugas Pajak. Karena Wajib Pajak dapat mengisi SPT dan menyampaikannya secara *online* melalui *e-Filing*, maka hal ini dapat meminimalisasi kunjungan Wajib Pajak ke kantor pelayanan pajak (KPP), dengan demikian kesempatan untuk bertemu dengan petugas pajak menjadi berkurang.
- c. Mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT. Penumpukan antrian bagi Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara manual biasa terjadi saat menjelang jatuh tempo pelaporan SPT, dengan *e-Filing* Wajib Pajak dapat melaporkan SPT-nya secara *online* tanpa perlu datang ke KPP. Selain itu, dengan *e-Filing* ini proses penerimaan SPT, dimana proses manualnya terdiri dari beberapa tahap seperti penerimaan, penelitian, perekaman, dan pemberkasan, dapat diringkaskan menjadi satu tahapan saja.
- d. Mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Dengan media penyimpanan data yang *online*, maka arsip dari SPT Wajib Pajak tersebut tersimpan secara digital dalam basis data DJP.

Jenis layanan *e-Filing* dibagi menjadi 2 macam layanan :

- a. Fasilitas pelaporan pajak secara *online* yang disediakan melalui *website* <http://www.pajak.go.id>
- b. Fasilitas pelaporan pajak secara *online* yang tersedia melalui jalur yang disediakan oleh ASP (*Application Service Provider*).

2. Penerimaan teknologi (*technology acceptance*)

Menurut Venkatesh, Morris, Davis & Davis dalam bidang sistem informasi seperti *e-Filing* penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi merupakan area kunci (Jankeeparsad 2013, 9). Hung, Chang, & Yu menemukan dari penelitian sebelumnya tentang penerimaan teknologi oleh pengguna di negara lain bahwa ketika pengguna diberikan suatu teknologi baru, terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi keputusan bagaimana dan kapan mereka akan menggunakannya (Jankeeparsad 2013, 9). Venkatesh et al. lebih lanjut menyatakan penelitian di area ini menghasilkan pengembangan beberapa model teoretis (*theoretical model*) yang bersumber dari bidang ilmu sistem informasi, psikologi, dan sosiologi (Jankeeparsad 2013, 10).

Dalam penelitian untuk menentukan faktor yang mempengaruhi penggunaan suatu sistem informasi, efek dari *intention based models* yang menggunakan niat untuk bertindak dalam memprediksi penggunaan aktual telah banyak dieksplorasi. Model tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat individu untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tertentu. Chau & Hu melaporkan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara niat untuk bertindak dengan tindakan aktual pada penelitian empiris sebelumnya (Jankeeparsad 2013, 10). Penelitian ini menunjukkan bahwa niat individu untuk menggunakan sistem tertentu berkorelasi positif dengan penggunaan aktual sistem tersebut. Selain itu, Szajna menunjukkan bahwa dalam situasi dimana teknologi yang sedang diteliti telah diluncurkan dan telah dalam tahap penggunaan (seperti *e-Filing* yang menjadi topik penelitian ini) niat (*intention*) merupakan prediktor yang tepat untuk menggambarkan penggunaan aktual (Jankeeparsad 2013, 10). *Behavioural intention* didefinisikan oleh Carter, Schaupp, dan McBride sebagai niat seseorang untuk menggunakan sistem

informasi tertentu dengan tujuan tertentu baik pada saat ini maupun pada masa yang akan datang (Jankeeparsad 2013, 5).

3. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Salah satu *intention based models* yang paling awal digunakan adalah *Theory of Reasoned Action*. Menurut Davis, Bagozzi, dan Warshaw, *Theory of Reasoned Action* menyatakan perilaku adopsi individu dipengaruhi oleh niat mereka (Jankeeparsad 2013, 11). TRA menyimpulkan bahwa niat bertindak individu bergantung kepada sikapnya terhadap tindakan dan norma subjektif. Yang dimaksud sikap terhadap tindakan (*attitude towards behaviour*), yaitu perasaan seseorang, dapat berupa positif atau negatif ketika melakukan tindakan tertentu. Yang dimaksud norma subjektif (*subjective norms*) adalah persepsi seseorang ketika orang yang berarti penting baginya mengajak atau menolak untuk mengajak melakukan tindakan tertentu.

Gambar II.1 *Theory of Reasoned Action*



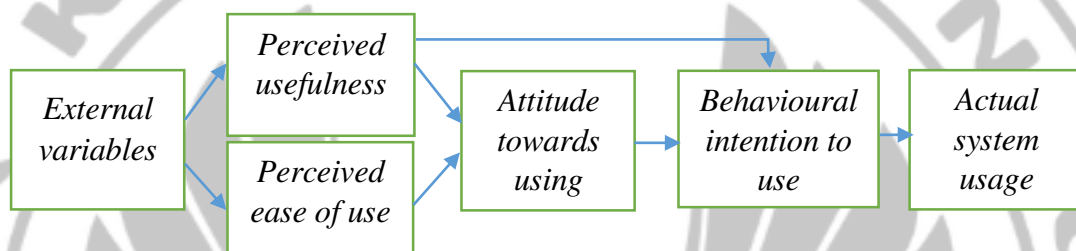
Sumber: Jankeeparsad (2013)

4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model dikembangkan oleh Davis yang merupakan adaptasi dari TRA dan dibuat untuk konteks sistem informasi (Jankeeparsad 2013, 12). Tujuan *Technology Acceptance Model* adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan komputer secara umum. Menurut Venkatesh et al., TAM didesain untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi informasi (Jankeeparsad 2013, 12).

Hampir sama dengan TRA, TAM menyimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi ditentukan oleh niat, tetapi niat bertindak tersebut ditentukan oleh sikap seseorang terhadap sistem dan manfaat yang dirasakan oleh orang tersebut. TAM beranggapan bahwa terdapat dua hal penting dalam penerimaan sistem informasi, yaitu manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*).

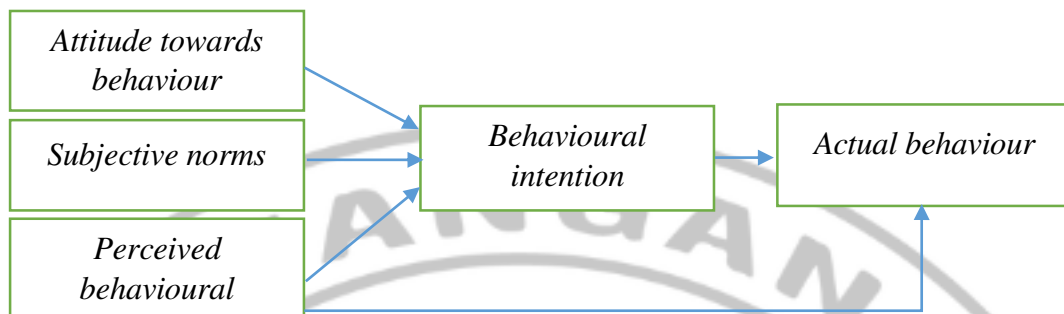
Gambar II.2 *Technology Acceptance Model*



Sumber: Jankeeparsad (2013)

5. *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Theory of Planned Behaviour yang diusulkan oleh Ajzen merupakan pengembangan dari TRA dan menambahkan variabel baru pada model dalam bentuk *perceived behavioural control* (Jankeeparsad 2013, 14). Hung et al. menjelaskan bahwa menurut TPB tindakan individu ditentukan oleh niat bertindak (*behavioural intention*) dan pengendalian yang dirasakan (*perceived behavioural control*), sedangkan niat bertindak dipengaruhi oleh sikap terhadap tindakan (*attitude towards behaviour*), norma subjektif (*subjective norms*), dan pengendalian yang dirasakan (*perceived behavioural control*) (Jankeeparsad 2013, 14).

Gambar II.3 *Theory of Planned Behaviour*

Sumber: Jankeeparsad (2013)

6. *Decomposed Theory of Planned Behaviour (DTPB)*

Decomposed Theory of Planned Behaviour yang diajukan oleh Mathieson dan pertama kali diuji oleh Taylor dan Todd, membagi *Attitude* menjadi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* seperti pada TAM (Jankeeparsad 2013, 15). Menurut Taylor & Todd, *Decomposed Theory of Planned Behaviour* memiliki keunggulan serupa dengan TAM yang mengidentifikasi keyakinan yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi serta menambahkan faktor seperti norma subjektif dan *perceived behavioural control* yang tidak ada di TAM sehingga memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang penggunaan sistem (Jankeeparsad 2013, 15). Taylor & Todd juga menyatakan bahwa DTPB adalah prediktor yang lebih baik dibandingkan dengan TPB dan TAM (Jankeeparsad 2013, 16).

7. *Perceived usefulness*

Perceived usefulness didefinisikan oleh Davis sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem informasi akan meningkatkan performanya (Jankeeparsad 2013, 6). Penelitian terdahulu tentang adopsi sistem informasi menemukan korelasi positif antara *perceived usefulness* dan *behavioural intention*. Davis et al melaporkan bahwa *perceived usefulness* adalah penentu utama dari niat seseorang untuk menggunakan sistem komputer (Jankeeparsad 2013, 17). Chau dan Hu

menyimpulkan secara empiris dalam penelitian mereka bahwa *perceived usefulness* adalah faktor yang paling signifikan dalam mengadopsi teknologi.

8. *Perceived ease of use*

Perceived ease of use didefinisikan oleh Davis sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem informasi tidak akan menyulitkan (Jankeeparsad 2013, 5). Seperti halnya *perceived usefulness*, penelitian tentang adopsi teknologi informasi menunjukkan bukti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* dengan *behavioural intention*. Agarwal dan Prasad melaporkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang hampir sama terhadap *behavioural intention* (Jankeeparsad 2013, 18). Wang mengamati bahwa *perceived ease of use* bahkan memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap *behavioural intention* dibandingkan dengan *perceived ease of use* (Jankeeparsad 2013, 18).

9. *Compatibility*

Compatibility didefinisikan oleh Moore dan Banbasat sebagai tingkat persepsi bahwa suatu inovasi konsisten dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna potensial (Jankeeparsad 2013, 5). Fu et al. mengartikan *compatibility* sebagai tingkat kecocokan teknologi dengan pengalaman, praktik pekerjaan, dan kebutuhan dari pengguna potensial (Jankeeparsad 2013, 18). Praktik penyampaian SPT Tahunan PPh oleh Wajib Pajak di Indonesia sebelum terdapat *e-Filing* adalah dengan menyampaikan SPT Tahunan PPh secara manual. Wajib Pajak mungkin akan menjadi terbiasa dengan metode ini dan sulit untuk berpindah ke teknologi baru yang tidak kompatibel dengan dirinya. Hal ini dapat diamati secara jelas pada Wajib Pajak yang tidak menggunakan sistem informasi dalam aktivitas sehari-hari. Beberapa penelitian telah mengindikasikan bahwa *compatibility* memiliki efek signifikan pada adopsi suatu teknologi.

10. *Facilitating conditions*

Facilitating conditions didefinisikan oleh Fu, Farn, dan Chao sebagai faktor sumber daya, seperti peralatan komputer, dan isu-isu teknologi yang dapat menghambat atau mendukung penggunaan sistem (Jankeeparsad 2013, 5). *Facilitating conditions* seperti akses terhadap sumber daya dan teknologi sangat penting bagi Indonesia sebagai negara berkembang. Tantangan yang dihadapi penduduk Indonesia terkait akses terhadap perangkat komputer, *software*, dan koneksi *internet* yang dibutuhkan untuk menggunakan *e-Filing* mungkin akan menghambat penggunaan *e-Filing* itu sendiri. Fu et al menemukan bahwa tidak adanya *facilitating conditions* akan membatasi tindakan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT secara manual (Jankeeparsad 2013, 20). Sementara itu, Hung et al menemukan bahwa *facilitating conditions* adalah faktor penentu utama terhadap *behavioural intention* bagi pengguna *e-Filing*.

11. *Computer self-efficacy*

Computer self-efficacy didefinisikan oleh Wang sebagai kemampuan seseorang untuk menggunakan komputer dan sistem informasi (Jankeeparsad 2013, 5). *Social cognitive theory* menyatakan keyakinan seseorang terhadap hasil tidak cukup untuk mempengaruhi tindakan aktual apabila mereka meragukan kemampuan diri sendiri untuk melakukan hal tersebut (Jankeeparsad 2013, 20). Terkait keputusan untuk menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak yang menganggap komputer terlalu rumit dan merasa tidak mungkin dapat menggunakan komputer atau *software* yang dibutuhkan akan memilih untuk menghindar dan kecil kemungkinan untuk menggunakannya dalam melakukan transaksi.

Beberapa penelitian menyimpulkan bahwa *self-efficacy* memiliki peran penting dalam memahami pandangan individu terhadap sistem informasi. Igbaria dan Iivari menetapkan secara empiris bahwa *self-efficacy* berkorelasi positif dengan penggunaan sistem informasi dan mengamati pengalaman merupakan penentu dari *self-efficacy* (Jankeeparsad 2013, 20). Penelitian tersebut juga menemukan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh yang positif dalam mengurangi *computer anxiety* yang berarti ketakutan yang dirasakan oleh individu ketika menggunakan sistem komputer.

B. Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang adopsi atau penggunaan *e-Filing* yang berhasil ditemukan oleh penulis dirangkum pada tabel II.1.

Tabel II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

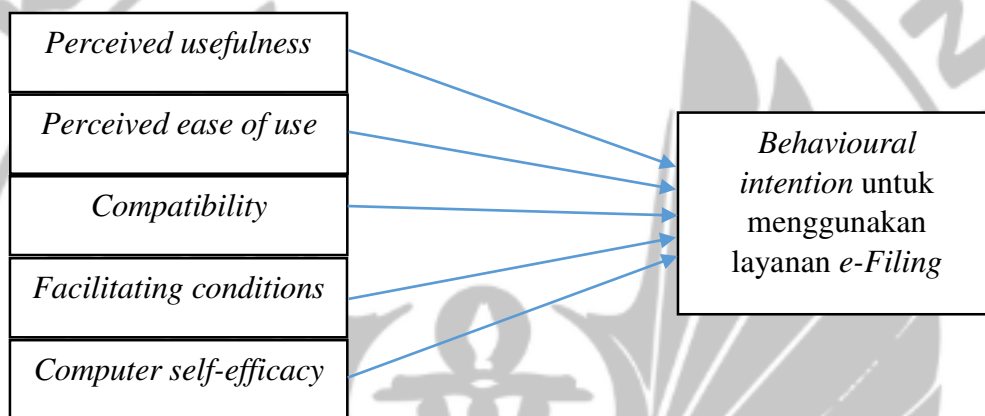
No	Penulis	Judul Penelitian	Model Penelitian	Variabel Penelitian
1	Raphael Warren Jankeepsad (2013)	<i>Acceptance of The Electronic Method of Filing Tax Returns by South African Taxpayers</i>	DTPB	<i>Perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, subjective norms, facilitating conditions, computer self-efficacy, dan trust</i>
2	Magiswary Dorasamy, Maran Marimuthu, Murali Raman, Maniam Kaliannan (2010)	<i>e-Government Services Online: An Exploratory Study on Tax e-Filing in Malaysia</i>	TAM DOI TRI	<i>Perceived usefulness dan perceived readiness</i>
3	Jen-Ruei Fu, Cheng-Kiang Farn, Wen-Pin Chao (2005)	<i>Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions</i>	TAM TPB	<i>Perceived usefulness, perceived risk, perceived ease of use, subjective norms, compatibility, facilitating conditions, dan self-efficacy</i>
4	M.D. Aminul Islam, et al. (2011)	<i>Factors affecting user satisfaction in the Malaysian income tax e-Filing system</i>	<i>DeLone and McLean Information System Success</i>	<i>Information quality, Service quality, dan System quality</i>
5	M. Krishna Moorthy, et al. (2014)	<i>e-Filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia</i>	TAM TPB	<i>Perceived ease of use, Perceived usefulness, Perceived security, dan Perceived credibility</i>

Sumber: diolah dari berbagai sumber

C. Model Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan teknologi, model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada model *Decomposed Theory of Planned Behaviour* (DTPB) dengan 5 variabel independen dan 1 variabel dependen sebagaimana digambarkan pada Gambar II.4.

Gambar II.4 Model Penelitian



Sumber: diolah dari Jankeeparsad (2013)

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, dan model penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh secara parsial variabel *perceived usefulness* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{01} *Perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a1} *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

2. Pengaruh secara parsial variabel *perceived ease of use* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H₀₂ *Perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a2} *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

3. Pengaruh secara parsial variabel *compatibility* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H₀₃ *Compatibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a3} *Compatibility* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

4. Pengaruh secara parsial variabel *facilitating conditions* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H₀₄ *Facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a4} *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

5. Pengaruh secara parsial variabel *computer self-efficacy* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H₀₅ *Computer self-efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a5} *Computer self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

6. Pengaruh secara simultan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy* terhadap variabel *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H₀₆ *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy* secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*

H_{a6} *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *compatibility*, *facilitating conditions*, dan *computer self-efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* untuk menggunakan layanan *e-Filing*