

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melakukan peninjauan terhadap berbagai penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya guna mendapatkan referensi yang sesuai dengan penelitian yang ingin dilakukan. Berikut akan diuraikan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah:

2.1.1 Ulfa dan Meirinawati (2014)

Penelitian Ulfa dan Meirinawati (2014) berjudul “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan *Electronic Filing System* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)”. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bentuk perubahan pada tataran birokrasi dalam pelayanan *Electronic Filing System* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian ialah reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah pegawai dan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara dengan menggunakan dua orang pegawai seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara, dua orang pegawai seksi lain yang memiliki pengalaman dalam pelayanan *Electronic Filing System* dan empat orang wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Hasil penelitian menunjukkan jika pegawai pelayanan memang masih dirasa kurang baik dalam pelayanan *Electronic Filing System*.

Perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh Ulfa dan Meirinawati dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah pada metode penelitian, variabel penelitian dan obyek penelitian. Penelitian yang dilakukan kini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan variabel atribut inovasi yang terdiri dari variabel *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability* dan pengalaman wajib pajak sebagai variabel independen dan sebagai variabel dependen yaitu minat penggunaan *online tax filling system* dengan menggunakan obyek penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, dan sampel yang digunakan untuk penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah mengikuti sosialisasi dan telah menggunakan *online tax filling system* untuk pelaporan SPT-nya.

Persamaan penelitian yang telah dilakukan oleh Ulfa dan Meirinawati dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan salah satu variabel yaitu variabel pengalaman wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

2.1.2 Liang dan Lu (2013)

Penelitian oleh Liang dan Lu (2013) yang berjudul “*Adoption of E-Government Services: An Empirical Study of The Online Tax Filing System in Taiwan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hal-hal yang mempengaruhi ketersediaan masyarakat untuk menggunakan layanan *online tax filing system*. Penelitian yang dilakukan oleh Liang dan Lu (2013) merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan variabel atribut inovasi, sebagai variabel independen, yang terdiri dari variabel *relative advantages*, *compatibility*,

complexity, trialability, observability dan variabel intensi penggunaan sebagai variabel dependen dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebar secara *online* kepada wajib pajak orang pribadi di Taiwan. Hasil penelitian menunjukkan jika individual *self-efficacy*, norma sosial, atribut-atribut keuntungan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketersediaan masyarakat untuk menggunakan layanan *online tax filing system*.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, yakni atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantages, compatibility, complexity, trialability*, ditambah dengan variabel pengalaman wajib pajak sebagai variabel independen dan variabel minat penggunaan *online tax filling system* sebagai variabel dependen. Perbedaannya terletak pada instrumen yang digunakan dan subyek yang diteliti, penulis menggunakan kuesioner yang disebar secara manual kepada wajib pajak orang pribadi yang telah mengikuti sosialisasi *e-filling* oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Liang dan Lu (2013) menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* kepada wajib pajak orang pribadi di Taiwan.

2.1.3 Laihad (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) berjudul “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan wajib pajak. Penelitian

ini menggunakan variabel dependen yaitu penggunaan *e-filing*, dan variabel independennya yaitu, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*). Populasi yang diteliti ialah 200 orang pribadi wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* atau yang telah mengetahui aplikasi *e-filing* namun belum pernah menggunakannya secara langsung yang kemudian diambil 50 orang sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan jika persepsi kegunaan dan kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*, sedangkan persepsi kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-filing*.

Perbedaan penelitian yang telah dilakukan oleh Laihad dengan penelitian ini ialah variabel yang digunakan, obyek penelitian dan sampel penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis, variabel yang digunakan ialah atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, ditambah dengan variabel pengalaman wajib pajak sebagai variabel independen, dan variabel minat penggunaan *online tax filling system* sebagai variabel dependen, dengan obyek penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, dan sampel yang digunakan untuk penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah mengikuti sosialisasi dan menggunakan *online tax filling system* untuk pelaporan SPT-nya. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian.

2.1.4 Noviandini (2012)

Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ialah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan wajib pajak sebagai variabel independen dan variabel penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen. Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) di Kantor Direktorat Jenderal Pajak Yogyakarta menggunakan populasi wajib pajak berupa badan usaha atau perusahaan yang telah menggunakan *e-filing* yang kemudian diambil sampel sebanyak 99 perusahaan sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif baik secara parsial maupun simultan.

Persamaan dengan penelitian ini ialah sama-sama penelitian kuantitatif dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan menggunakan variabel kepuasan pengguna *online tax filling system*. Perbedaannya ialah terletak pada variabel yang digunakan, obyek penelitian dan sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan atribut inovasi yang terdiri atas *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, ditambah dengan variabel pengalaman wajib pajak sebagai variabel independen, dan variabel minat penggunaan *online tax filling system* sebagai variabel dependen dengan

menggunakan obyek penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang, dan sampel penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah mengikuti sosialisasi dan menggunakan *online tax filling system* untuk pelaporan SPT-nya.

2.1.5 Ling dan Fatt (2008)

Penelitian yang dilakukan oleh Ling dan Fatt berjudul “*Electronic Tax Filing System: Taxpayers’ Perspectives*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi serta hambatan pembayar pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan kepada wajib pajak Malaysia yang menghadiri seminar *Budget 2008 Tax Seminars* pada bulan September dan Oktober 2007 di Malaysia. Variabel yang digunakan dalam penelitian ialah motivasi dan hambatan penggunaan *e-filing* sebagai variabel independen dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan jika *e-filing* masih jarang digunakan oleh penduduk Malaysia karena masalah jaringan yang membuat sistem menjadi lambat, kemudian penduduk juga berpendapat jika mereka tidak dapat menandatangani formulir SPT secara elektronik.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan kini adalah menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dalam mengumpulkan data penelitian. Dan perbedaannya terletak pada jenis penelitian, obyek penelitian dan sampel penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian kuantitatif dengan obyek penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang dan sampel yang digunakan untuk penelitian adalah wajib

pajak orang pribadi yang telah mengikuti sosialisasi dan menggunakan *online tax filling system* untuk pelaporan SPT-nya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pajak

A. Definisi Pajak

Menurut pasal 1 Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian diatas bisa dicerna makna-makna pajak, yakni:

1. Pembayaran pajak harus sesuai Undang-undang. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan bahwa “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam Undang-undang”.
2. Pemungutan pajak bersifat dipaksakan sehingga apabila wajib pajak tidak memenuhi tanggung jawab perpajakan dapat dipaksakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perorangan) yang langsung dapan dirasakan oleh pembayar pajak.
4. Pajak yang dipungut diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah, baik rutin maupun pembangunan.

5. Selain fungsi anggaran (*Budgeter*) yakni fungsi mengisi kas negara atau anggaran negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai fungsi regulatif atau mengatur, yakni, alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial.

Menurut Tjahjono & Husein (2005:2), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikuler ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Iuran bersifat wajib dibayarkan menurut peraturan-peraturan yang berlaku. Iuran yang diperoleh dari rakyat untuk selanjutnya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum, meliputi tugas negara yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Rustiyaningsih (2011) menyatakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa (wajib membayar) menurut peraturan undang-undang yang berlaku. Pajak tidak mendapat kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah sehingga fungsinya untuk membiayai menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat diuraikan beberapa ciri-ciri pajak, antara lain:

1. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara. Pihak yang berhak memungut pajak adalah negara, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang. Sifat pemungutan pajak adalah dipaksakan berdasarkan kewenangan yang diatur oleh Undang-Undang beserta aturan pelaksanaannya.
3. Tidak ada kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah dalam pembayaran pajak.
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran negara untuk kepentingan publik.

Fungsi pajak menurut Tjahjono & Husein (2005:3-5) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Merupakan alat untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dengan tujuan sebagai sumber dana pembiayaan pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin negara seperti belanja barang, belanja pegawai, pemeliharaan, maupun dalam pembiayaan pembangunan. Untuk pembiayaan pembangunan, uang yang dikeluarkan berasal dari tabungan pemerintah yang didapat dari penerimaan dalam negeri dikurangi dengan pengeluaran rutin. Hal itu membuat setiap tahun tabungan pemerintah harus disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan pembangunan. Apabila semakin meningkat, maka tabungan juga harus ditingkatkan dan diharapkan dari sektor pajak. Pajak juga merupakan sumber pendapatan negara sebab jika terdapat sisa atau surplus akan digunakan sebagai tabungan negara guna sebagai investasi negara, sehingga fungsi ini terletak di sektor publik.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi ini menjelaskan bahwa pajak berperan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi agar pemerintah dapat

mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Sebab dengan fungsi mengatur, pajak tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan, misalnya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan. Sesuai dengan fungsi ini, pemerintah juga telah melakukan berbagai kebijakan seperti dalam sektor makro bisa dilihat adanya fasilitas keringanan pajak untuk menggiring penanaman modal baik dalam maupun luar negeri, juga penetapan bea masuk impor tinggi untuk melindungi produksi anak bangsa. Pajak juga berfungsi untuk mengadakan perubahan-perubahan tarif dan memberikan keringanan-keringanan atau pengecualian terhadap masalah tertentu.

Pajak ditinjau dari jenisnya, dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya :

1. Menurut Golongan

Berdasarkan golongannya, Pajak dibedakan menjadi dua, yaitu pajak langsung dan tidak Langsung (Tjahjono & Husein, 2005:6):

a. Pajak Langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh: PPh. PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

Contoh: PPN. PPN terjadi karena terdapat penambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa).

2. Menurut Sifat

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi WP atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: PPh. Dalam PPh terdapat subjek pajak (WP) Orang Pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi WP (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi WP tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: PPN dan PPnBM, serta PBB.

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu (Tjahjono & Husein, 2005:7):

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, Bea Materai.

b. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah. Contoh: PBB, BPHTB, Pajak kendaraan bermotor, Pajak atas Reklame, dan lainnya.

Penerimaan pajak sangat bermanfaat bagi negara, terbukti dari adanya penerimaan negara yang berasal dari pajak hampir mencapai 80%. Hal tersebut menunjukkan bahwa realisasi penerimaan negara sangat bergantung pada penerimaan dari sektor pajak. Pajak yang dibayar oleh masyarakat tersebut pada dasarnya tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada pembayarnya secara individual. Atas pajak yang dibayarkan tersebut, dana terlebih dahulu masuk dalam mekanisme atau proses anggaran (*budgeter*) yang selanjutnya akan didistribusikan dan digunakan untuk pengadaan maupun penyediaan barang dan jasa publik. Atas barang dan jasa publik yang tersedia tersebut akan diperoleh atau ditujukan kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan tanpa terkecuali. Melalui pajak yang dibayarkan, tersedia anggaran di APBN yang dapat digunakan untuk mendanai atau membiayai berbagai pembangunan fisik yang berhubungan dengan fasilitas umum.

Pembangunan fasilitas umum dapat meliputi pembangunan jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi serta fasilitas umum lainnya

yang bermanfaat dan dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat. Peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

B. Sistem Pelaporan dan Pembayaran Pajak

Kegiatan pembayaran pajak atau yang biasa disebut dengan pemungutan pajak, bisa dilakukan dengan menggunakan berbagai sistem pemungutan. Menurut (Judisseno, 2004:3-5), sistem pemungutan pajak dibedakan menjadi empat, yaitu:

a. *Official Assessment System*

Official assessment system, merupakan sistem yang memberikan wewenang penuh kepada fiskus atau pemungut pajak untuk menentukan berapa besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Fiskus bersikap aktif dan wajib pajak bersikap pasif menunggu dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak untuk mengetahui berapa jumlah pajak terhutang. Kelemahan sistem *official assessment system* yakni: (1) pelaksanaan kewajiban perpajakan sangat tergantung pada aparat perpajakan, sehingga menimbulkan kecenderungan masyarakat Wajib Pajak kurang bertanggung jawab dalam memikul beban negara yang ada hakikatnya adalah untuk kepentingan sendiri dalam bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan. (2) kelemahan sistem di atas didukung pula dengan permasalahan kelemahan produk perundang-undangan pajak yang lama, yang memuat terlalu banyak peraturan pajak dengan penetapan bermacam-macam tarif yang cenderung tinggi, yang justru membingungkan sistem pemungutannya dan bahkan ada kecenderungan terjadinya perlawanan pajak dengan cara menghindar dari kewajiban perpajakan. (3) Ragam dan jenis pajak dalam

sistem perpajakan yang lama terlalu banyak. (4) sistem pemungutan pajak sangat berbelit-belit.

b. *Semi Self-assessment System*

Semi self assessment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak diaman wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada kedua belah pihak yaitu Wajib Pajak dan *fiscus*. Mekanisme dalam pelaksanaan sistem ini berdasarkan suatu anggapan bahwa Wajib Pajak pada akhir tahun menafsir sendiri besarnya utang pajak yang harus dibayar pada akhir tahun pajak besarnya pajak terutang yang sesungguhnya ditetapkan fiskus.

c. *Withholding System*

Withholding system merupakan sistem pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Pihak ketiga telah ditentukan yang akan menyetor dan melaporkan pajak yang dipungut atau dipotongnya kepada fiskus. Pada sistem ini fiskus hanya bertugas untuk mengawasi pemotongan yang dilakukan oleh pihak ketiga, di Indonesia sistem *withholding*, pada waktu itu dikenal sebagai tata cara Menghitung Pajak Sendiri (MPS) dan Menghitung Pajak Orang (MPO). Apabila perhitungan pajak pada sistem ini dapat dilakukan oleh Wajib Pajak (masyarakat) itu sendiri dan atau dapat oleh pihak ketiga berdasarkan suatu anggapan atau perkiraan mengenai besarnya utang pajak terutang.

d. *Full Self Assessment System*

Full self assessment system, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang. Sistem ini membentuk wajib pajak yang harus bersikap aktif dan fiskus bersikap pasif

kecuali bila wajib pajak melanggar ketentuan yang berlaku. Kepercayaan itu diberikan untuk:

- a. Menghitung sendiri pajak terutang;
- b. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
- c. Membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar; dan
- d. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Ciri-ciri *self-assessment system* adalah a) adanya kepastian hukum; b) sederhana perhitungannya; c) mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata; dan perhitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak. Hanya masyarakat yang benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya, seperti waktu pembayaran pajak, cara menghiung pajak, dan pada siapa pajak yang dibayarkan serta hal-hal lainnya, yang dapat melakukan Wajib Pajak. Bagi masyarakat yang tidak mengetahui hal-hal mengenai pelunasan pajak, cenderung akan pasif dalam Wajib Pajak.

2.2.2 Online Tax Filing System

A. Definisi dan Fungsi Online Tax Filing System

Online tax filing system atau sistem pembayaran pajak secara *online* merupakan suatu pelayanan *e-government* yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab sebagai warga negara melalui pembayaran pajak (Kamarulzaman dan Azmi, 2010). *Online tax filing system* hadir karena sistem pembayaran pajak secara manual dianggap relatif kompleks dan menghabiskan banyak waktu (*time-consuming*), oleh karena itu sistem *online* diharapkan akan lebih efektif dan efisien dalam mempermudah komunikasi dua arah pada sistem

pelayanan pembayaran pajak. Wajib pajak membayar pajak dengan menggunakan akses internet (*online*) dapat menggunakan *software* pembayaran pajak untuk memasukkan (*input*) data tentang pendapatan mereka secara langsung, sehingga tidak lagi membutuhkan kertas (form) pengisian manual (Liang dan Lu, 2013).

Sistem *online tax filing* diartikan sebagai suatu layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik individu maupun badan (perusahaan/organisasi) ke Ditjen Pajak melalui *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga WP tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Laihad, 2013).

B. Kelebihan dan Kekurangan *Online Tax Filing System*

Kelebihan *online tax filing system*, dapat dijabarkan sebagai berikut:

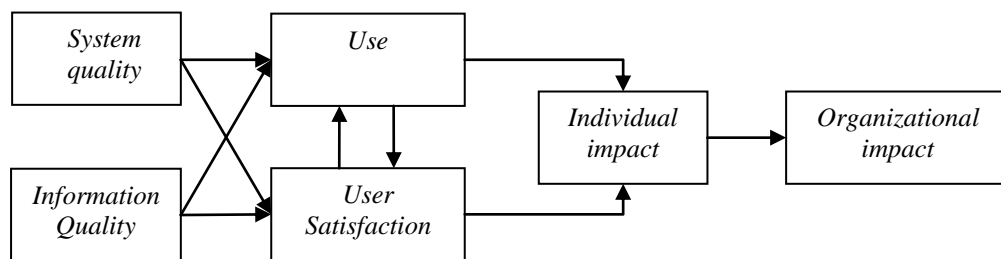
- a. Mengurangi kompleksitas dalam penggunaan dan pengisian form-form yang relatif banyak (Liang dan Lu, 2013; Ling dan Fatt, 2008).
- b. Wajib Pajak tidak harus datang ke Kantor Pajak untuk melakukan pembayaran pajak terutang (Laihad, 2013).
- c. Dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Laihad, 2013; Ulfa dan Meirinawati, 2014).
- d. Lebih efisien karena pelaksanaan menggunakan koneksi internet, jadi tidak perlu antri (Liang dan Lu, 2013).

Kekurangan *online tax filing system* menurut Ulfa dan Meirinawati (2014), yaitu:

- a. Apabila terjadi kekeliruan input data maka wajib pajak harus mengembalikan bukti hasil cetak *e-filing*. Hal ini berhubungan dengan sistem penyimpanan *e-filing* yang hanya berupa database tanpa ada bukti fisik. Sehingga hasil cetak bukti milik wajib pajak tersebut sangat dibutuhkan dalam pengecekan data yang terdapat kekeliruan atau kekurangan di dalamnya.
- b. *E-filing* merupakan layanan berbasis internet, sehingga wajib pajak juga harus membayar biaya internet kepada penyedia layanan aplikasi internet.
- c. Pelaporan pajak sementara ini, baru dapat dilakukan pada Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak Pribadi Formulir 1770S (formulir yang bisa digunakan oleh wajib pajak orang pribadi memiliki penghasilan lebih dari enam puluh juta) dan 1770SS (formulir yang bisa digunakan oleh wajib pajak orang pribadi memiliki penghasilan tidak lebih dari enam puluh juta).

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan *Online Tax Filing System*

Keberhasilan dalam penggunaan *online tax filing* pada umumnya dapat diukur dengan menggunakan teori Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (1992), yakni salah satu model yang dewasa ini banyak digunakan sebagai acuan atau pedoman untuk dalam melakukan penelitian yang memfokuskan pada kesuksesan implementasi penggunaan sistem teknologi informasi di tingkat organisasi. Model tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Delone & McLean (1992) dalam Budiyanto (2009)

Gambar 2.1
Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (1992)

Gambar 2.1 menjelaskan jika dalam model kesuksesan sistem informasi dipengaruhi enam faktor dan memiliki hubungan kausalitas dimana merefleksikan ketergantungan antar variabel-nya, pengukur-pengukur sistem informasi yang dimaksud, antara lain: *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), *use* (penggunaan), *individual impact* (dampak individu), *organizational impact* (dampak organisasi).

Selain harus mengukur kesuksesan suatu teknologi informasi dengan menggunakan Model Kesuksesan Delone dan McLeane, faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan *online tax filing* adalah kaitannya dengan penerimaan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Untuk mengukur penerimaan masyarakat terhadap teknologi dapat menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan adopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA), yakni teori yang berkaitan dengan tindakan seseorang yang beralasan, dengan asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Model

TAM dikemukakan pertama kali oleh Davis (1986) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi tersebut. Seperti yang telah dipaparkan di atas, model TAM disusun oleh dengan menggunakan TRA sebagai *grand theory*, namun tidak semua komponen teori TRA diakomodasi dalam model TAM itu sendiri.

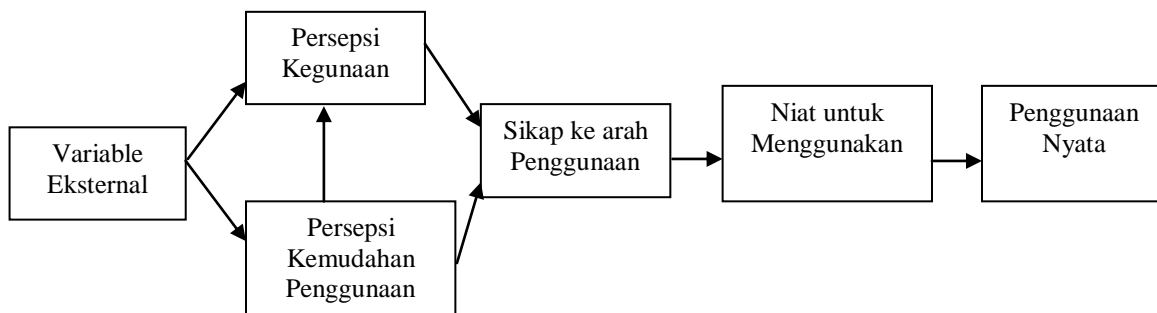
Davis dalam Ramdhani (2007) kembali menjelaskan bahwa perilaku menggunakan teknologi diawali dengan adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dari teknologi tersebut (*perceived usefulness*) dan kemudian dilanjutkan oleh adanya persepsi kemudahan (*ease*) pada penggunaannya (*Perceived ease of use*). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa persepsi terhadap manfaat penggunaan teknologi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Dengan lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan teknologi ini, Davis, *et al.* (1989) melakukan riset dengan membagi masing-masing 6 indikator, seperti pada tabel 2.1:

Tabel 2.1
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Terhadap IT

No	Kegunaan (<i>usefulness</i>)	Kemudahan (<i>ease of use</i>)
1	Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
2	Kinerja	Dapat dikontrol
3	Produktivitas meningkat	Jelas dan mudah dipahami
4	Efektif	Fleksibel
5	Mempermudah tugas	Mudah dikuasai/terampil
6	Kegunaan	Mudah digunakan

Sumber: Davis, *et al* (1989) dalam Ramdhani (2007)

Kemudian, Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) dapat digambarkan, sebagai berikut:



Sumber: Davis, *et al.* (1989) dalam Yuadi (2009)

Gambar 2.2
Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Berdasarkan gambar 2.2 diketahui bahwa penerimaan terhadap teknologi ditentukan enam faktor, yakni variabel eksternal (variabel dari luar), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap ke arah pengguna (*attitude toward using*), kemudian niat untuk menggunakan (*behavioral intention*), dan penggunaan nyata (*actual usage*). Keenam faktor tersebut memiliki jalur kausalitas yang teratur, yang pada akhirnya mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh pengguna, dan teori ini sangat membantu dalam mengukur penerimaan masyarakat atas penggunaan *online tax filing* sebagai alternatif baru yang ditawarkan dalam pelayanan pembayaran pajak.

2.2.3 Teori Difusi Inovasi

Difusi merupakan suatu proses komunikasi inovasi kepada individu atau kelompok di suatu sistem sosial. Komunikasi yang dilakukan bersifat dua arah, dimana salah satu atau keduanya bermaksud untuk mempengaruhi yang lain sehingga komunikasi berakhir pada kemunculan fenomena-fenomena atau peristiwa yang baru pada keduanya. Sementara inovasi merupakan hal, praktik

atau sudut pandang yang dianggap baru bagi individu atau kelompok (Rogers, dalam Liang dan Lu, 2013). Sistem sosial pada umumnya dapat berkembang dalam proses komunikasi yang terarah dan memiliki tujuan tertentu. Tujuan-tujuan ini kemudian dikaitkan dengan adanya perubahan sistem yang mempengaruhi cara bermasyarakat serta dapat menggeser nilai yang berlaku.

Difusi inovasi dapat dimaknai sebagai suatu proses yang diadopsi oleh individu atau suatu kelompok dan diterapkan dalam sistem sosial yang berlaku, dikarenakan suatu sistem yang hendak diterapkan tersebut lebih baik (inovatif), efisien serta efektif. Kunci pada difusi inovasi sendiri adalah inovasi dan waktu (Liang dan Lu, 2013). Difusi inovasi tidak selalu mengenai penerimaan akan tetapi dapat juga bentuk penolakan, yang mana ketika ide-ide baru diciptakan disebarkan, dan diadopsi atau ditolak, yang mengarah ke konsekuensi tertentu sehingga dapat menyebabkan perubahan fungsi dan sistem sosial. Inovasi dapat dibagi ke dalam lima atribut persepsi, yaitu (Rogers, dalam Liang dan Lu, 2013):

1. *Relative Advantage*/Manfaat Relatif; menjelaskan sejauh manasuatu inovasi dianggap sebagai yang lebih baik daripada ide atau cara yang pernah ada. *Relative Advantage* dapat diukur melalui kemampuan ekonomi dan/atau kepuasan masyarakat.
2. *Compatibility*/Kompatibilitas; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial pengadopsi. Sebuah ide yang lebih kompatibel belum tentu dapat langsung diadaptasi oleh pengadopsi untuk diterapkan pada kehidupan masing-masing individu. Dengan demikian suatu inovasi

seharusnya bersifat kompatibel agar dapat mengembangkan ide-ide baru yang berguna bagi masyarakat sehingga dianggap familiar. Sebuah inovasi dianggap kompatibel atau tidak kompatibel, jika sesuai: (1) dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya, (2) dengan sebelumnya diperkenalkan ide, atau (3) dengan kebutuhan sosial dalam berinovasi.

3. *Complexity/Kompleksitas*; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan dilakukan. Suatu inovasi yang terlalu sulit untuk dipahami dan diterapkan, akan cenderung tidak menarik untuk diadopsi. Contoh dari kompleksitas suatu inovasi, seperti yang dirasakan oleh anggota suatu sistem sosial, atau sesuatu yang berhubungan negatif dengan laju adopsi.
4. *Trialability*; menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dapat dilaksanakan atau diterapkan dalam proses pengadopsian.
5. *Observability*; *Observability* menjelaskan sejauh mana hasil suatu inovasi yang terlihat kepada orang lain. Hal ini dikarenakan, hasil beberapa ide yang mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk diamati atau untuk dijelaskan kepada orang lain.

2.2.4 Pengalaman Wajib Pajak

Pengalaman diartikan sebagai akumulasi dari setiap kejadian dan penyikapan terhadap permasalahan yang dialami. Pengalaman merupakan langkah awal dari pelaksanaan setiap rencana di mana pengalaman merupakan suatu referensi. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh seseorang, maka akan semakin dewasa seseorang tersebut dalam menata kehidupan dan semakin mudah

pula dalam menjalankan tugas-tugas yang diemban. Pada sisi lain, pengalaman merupakan guru yang dilupakan orang, tetapi dianggap sebagai guru yang paling berharga (Yudiantara, 2006).

Keberadaan pengalaman tidak dapat dibalik dan diperoleh kembali dalam kurun waktu yang sama karena waktu terus berjalan dan pengalaman baru akan datang lagi. Kejadian akan datang secara terus-menerus dan membuat seseorang untuk segera memutuskan dan memilih pengalaman mana yang akan dijadikan sebagai rekomendasi untuk melakukan tindakan. Pengalaman akan terus terjadi sepanjang seseorang hidup yang dibuktikan dengan usaha untuk selalu mencoba, karena semakin banyak pengalaman yang dialami oleh seseorang dan seseorang tersebut semakin mengerti tentang kekurangan yang dimiliki. Adanya peristiwa, percobaan, pengalaman, perjuangan, pergaulan, pekerjaan, pengangguran, dan kemalasan merupakan salah satu bentuk pengalaman yang akan memberikan hasil yang berbeda terhadap seseorang sehingga pengalaman sendiri tergantung dari apa saja yang individu putuskan (Yudiantara, 2006).

Pengalaman wajib pajak diartikan sebagai akumulasi dari setiap kejadian dan penyikapan terhadap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat tentang petunjuk pelaksanaan tatacara pemungutan dan pelaporan pajak-pajak dalam pelaksanaan APBN di lingkungan Kementrian Negara Perumahan Rakyat, wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib pajak juga diartikan sebagai subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan. Apabila subjek pajak orang pribadi telah menerima atau memperoleh penghasilan, maka subjek pajak tersebut secara otomatis menjadi wajib pajak orang pribadi. Sebelum seseorang menerima atau memperoleh penghasilan, maka seseorang tersebut belum menjadi wajib pajak dan masih sebagai subjek pajak. Demikian juga dengan subjek pajak pada suatu badan, apabila suatu badan tersebut telah menerima atau memperoleh penghasilan maka badan tersebut menjadi wajib pajak badan dan tidak menjadi subjek pajak badan. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa apabila orang pribadi atau badan telah menerima atau memperoleh penghasilan dan telah memenuhi syarat-syarat objektif, maka secara otomatis menjadi wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak atas penghasilan yang telah diterima atau yang telah diperoleh. Apabila seseorang secara pribadi atau badan telah memenuhi syarat subjektif yaitu telah memenuhi syarat sebagai subjek pajak dan telah memenuhi syarat objektif yaitu menerima atau memperoleh penghasilan, maka seseorang secara pribadi atau badan tersebut menjadi wajib pajak (Markus, 2005).

Pengalaman-pengalaman wajib pajak ditunjukkan dengan adanya pengalaman dalam melakukan pembayaran pajak dan dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan. Selain memiliki pengalaman saat melakukan kewajiban membayar pajak, para wajib pajak memiliki berbagai hak yang terdiri dari mendapatkan pelayanan atau *good service* dari pihak fiskus, menerima perlakuan baik, dan mendapat jaminan atas data-data diri maupun harta benda. Menurut Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007, para wajib pajak memiliki hak:

1. Menerima tanda bukti pemasukan, pembetulan dan mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT.
2. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
3. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi atas surat ketetapan yang salah
4. Memberikan kuasa kepada orang lain dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang dimiliki.

Pengalaman wajib pajak juga dapat diperoleh dari pengalaman pihak lain yang telah melewati berbagai rute dalam melakukan pembayaran perpajakan yang terdiri dari peta atau rambu-rambu yang hanya sekedar aturan formal yang tertera di atas kertas atau membekas dalam memori publik. Diperlukan penguasaan terhadap kondisi lapangan dan untuk itu para wajib pajak perlu melakukan *sharing* atau berbagi pengalaman dari pihak-pihak yang pernah melewati rute atau rambu-rambu tersebut, karena dengan mengetahui pengalaman orang lain, wajib pajak dapat terhindar dari adanya jebakan atau sesat jalan.

Pengalaman orang lain dalam dunia perpajakan, dapat diketahui oleh wajib pajak dari media massa, konsultasi terbuka, putusan pengadilan pajak atau adanya surat-surat penegasan dari otoritas pajak (DJP) yang merupakan jawaban dari permasalahan wajib pajak yang pernah ada. Pengalaman dalam dunia perpajakan harus bersifat *juresprudensi* yang dapat dijadikan sebagai landasan hukum, karena semua pihak wajib pajak harus dapat memperoleh perlakuan yang sama. apabila wajib pajak menemui permasalahan dalam perpajakan, maka langkah yang harus dilakukan oleh wajib pajak tersebut adalah mencari tahu

terlebih dahulu tentang kasus serupa yang pernah dihadapi oleh orang lain. Wajib pajak dapat mengambil pelajaran dan pegangan dari kasus-kasus yang telah lalu dengan memperhatikan adanya kemungkinan terhadap adanya perubahan dalam dinamika ketentuan pajak (Faisal, 2009).

2.2.5 Minat Penggunaan

Minat merupakan suatu sikap yang berlangsung secara terus menerus yang mengarah pada pola perhatian seseorang, sehingga orang yang memiliki minat menjadi lebih selektif terhadap objek minat atau perasaan yang menyatakan bahwa satu aktivitas, pekerjaan atau objek memiliki nilai yang berharga atau berarti bagi diri individu. Minat penggunaan diartikan sebagai sikap perhatian yang mengarah pada adanya suatu pemakaian terhadap barang atau produk tertentu yang dianggap memiliki nilai yang berharga atau yang berarti bagi individu. Apabila seseorang memiliki minat yang besar terhadap kegiatan tertentu maka orang tersebut akan berusaha melakukan kegiatan tersebut dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin sehingga muncul rasa kepuasan dalam diri seseorang tersebut. Minat yang dimiliki seseorang pada suatu hal ditunjukkan dengan adanya aktivitas-aktivitas yang dilakukan, objek-objek yang dinilai, pilihan topik pembicaraan dan bacaan serta adanya pola tingkah laku. Sehingga timbul anggapan bahwa pengetahuan atau informasi tentang seseorang atau suatu objek harus ada terlebih dahulu daripada minat terhadap seseorang atau suatu objek (Suyasa, dkk, 2005).

Menurut Pintrich dan Schunk dalam (Suyasa, dkk, 2005), minat terdiri dari tiga macam yaitu:

1. Minat pribadi, merupakan ciri pribadi dari individu yang merupakan suatu disposisi abadi yang bersifat relatif stabil. Minat pribadi ditunjukkan terhadap adanya suatu kegiatan atau topik yang spesifik. Minat pribadi berkembang seiring dengan perkembangan usia seseorang dan dipengaruhi oleh gender dan lingkungan tempat seseorang tinggal.
2. Minat situasional, merupakan minat yang tumbuh karena adanya kondisi atau faktor-faktor lingkungan.
3. Minat sebagai keadaan psikologis, merupakan penggambaran dari adanya persektif yang interaktif dan saling berhubungan dengan minat pada saat minat pribadi seseorang saling mempengaruhi dengan ciri-ciri lingkungan. Minat terjadi apabila seseorang memiliki penilaian yang tinggi terhadap suatu kegiatan.

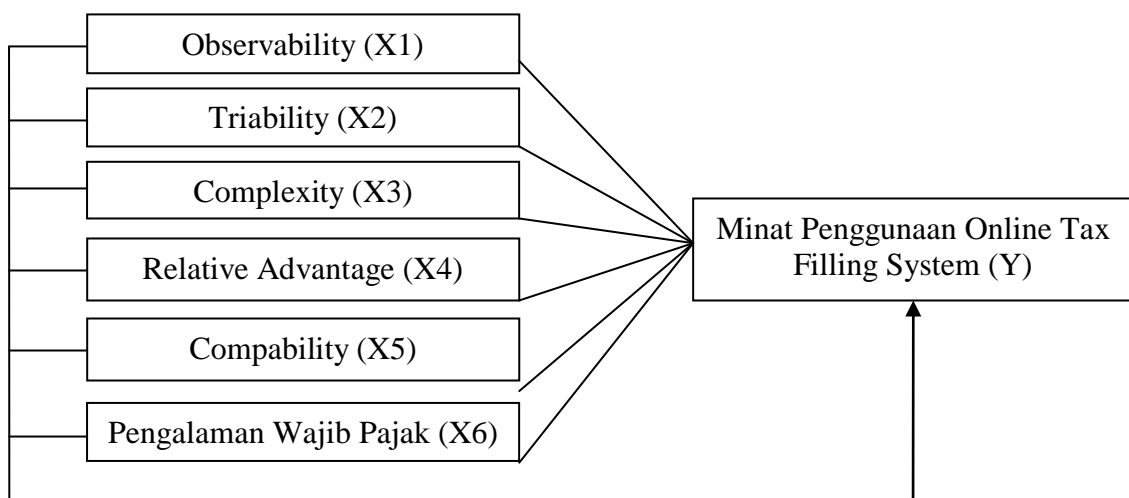
Minat dianggap sebagai kecenderungan yang dimiliki seseorang terhadap orang, benda, pekerjaan atau ide-ide yang membuat seseorang memiliki perhatian lebih dan menjadi terpola sehingga menimbulkan motivasi dalam menentukan pilihan dan melakukan aktivitas tertentu yang dapat mendatangkan kepuasan bagi diri seseorang tersebut. Minat memiliki dua aspek yaitu aspek kognitif dan aspek afektif (Suyasa, dkk, 2005).

1. Aspek kognitif, berhubungan dengan keuntungan dan rasa kepuasan serta rasa ketidakpuasan seseorang yang diperoleh dari adanya minat tersebut karena minat yang dimiliki cenderung bersifat egosentris.
2. Aspek afektif, merupakan aspek yang berhubungan dengan suasana hati dan merupakan suatu konsep yang dapat diekspresikan dalam sikap melalui

kegiatan yang diminati. Aspek afektif berkembang dari adanya pengalaman pribadi yaitu dari adanya sikap seseorang yang dianggap penting yang memiliki kedekatan. Aspek afektif memiliki peran sebagai hal yang memotivasi diri seseorang agar minat dapat bertahan dalam waktu yang lebih lama.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut digambarkan dalam kerangka pikir mengenai hubungan antara kelima atribut inovasi dengan pengalaman wajib pajak terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Surabaya Karangpilang. Dari kerangka pemikiran di bawah dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yaitu lima atribut inovasi yakni, *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* serta pengalaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *online tax filing system*.



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan bahwa hipotesis penelitian dalam penelitian ini terdiri dari:

H1: Atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

H2: Atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.

H3: Di antara atribut inovasi yang terdiri atas yaitu *observability*, *trialability*, *complexity*, *relative advantage* dan *compatibility* serta pengalaman wajib pajak, maka diduga dimensi *compatibility* merupakan dimensi yang berpengaruh paling dominan terhadap minat penggunaan *online tax filing system* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surabaya Karangpilang.