

ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP *E-FILING*  
MENGUNAKAN *THEORY OF PLANNING BEHAVIOR (TPB)* DAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)*



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Tjhing Roy Audwin Widjaja

2012130015



UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT

No.227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

No. Kode	: AKUN TJH a/17
Tanggal	: 11 Oktober 2017
No. Ind	: 22833- FE/SKP 34619
Divisi	:
Masukan	:
Dari	: Fakultas Ekonomi

*ANALYSIS OF TAX PAYER ACCEPTANCE BEHAVIOR TOWARDS E-FILING USING  
THEORY OF PLANNING BEHAVIOR (TPB) AND TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)*



*UNDERGRADUATE THESIS*

*Submitted to complete a part of the requirements to obtain*

*A Bachelor Degree of Economics*

*by:*

**Tjhing Roy Audwin Widjaja**

**2012130015**



**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**ACCOUNTING STUDY PROGRAM**

*(Accredited based on Agreement BAN-PT*

*No.227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)*

**BANDUNG**

**2017**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



*Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap E-filing Menggunakan Theory of Planning Behavior (TPB) dan Technology Acceptance Model (TAM)*

Oleh:

Tjhing Roy Audwin Widjaja

2012130015



PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E, M.T.

Pembimbing,

Verawati Suryaputra, S.E., M.M.

## PERNYATAAN :

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Tjing, Roy Audwin Widjaja  
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 17 April 1994  
Nomor Pokok : 2012130015  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis naskah : Skripsi

### JUDUL

Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap *E-filing* Menggunakan *Theory of Planning Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*

dengan,

Pembimbing : Verawati Suryaputra, S.E., M.M.

### SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:  
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jilakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 11 Juli 2017  
Pembuat pernyataan:



(Tjing, Roy Audwin W.)





## ABSTRAK

Pajak merupakan suatu penghasilan yang sangat penting bagi negara, hasil yang diterima dari pajak dapat digunakan untuk membangun negara seperti pembangunan di sektor industri, pertanian, kesehatan, maupun pendidikan. Penerimaan pajak diperoleh dari wajib pajak dengan 3 macam sistem pemungutan pajak yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding tax sytem*. Pada *self assessment system*, wajib pajak dapat menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak tahun 2005 terus meningkatkan pelayanan mereka untuk wajib pajak dengan menawarkan cara cepat dan mudah untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan media yang terhubung dengan internet yang disebut dengan *e-filing*. Walau *e-filing* dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan, terdapat berbagai kendala yang dihadapi seperti *website e-filing* tidak bisa diakses dan terdapat wajib pajak yang tidak begitu *familiar* dengan *e-filing*.

Keputusan seorang wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-filing* atau secara langsung juga dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang berbeda – beda antara wajib pajak satu dengan lainnya. Peneliti akan menggunakan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mencari tahu dan menjelaskan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing*. *Theory of Planned Behavior (TPB)* berisi faktor – faktor yaitu *perceived behavioral control*, *subjective norms*, dan *attitude*, sedangkan *Technology Acceptance Model (TAM)* berisi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Pada penelitian ini juga membahas lebih lanjut pada *social norms* dan *moral norms* yang merupakan bagian dari *perceived behavioral control*.

Di dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)* berbasis *variance (Partial Least Square)*. Yang dimaksud dengan *Partial Least Square* adalah metode *Structural Equation Modelling (SEM)* yang berbasis komponen yang bertujuan menguji apakah ada hubungan atau pengaruh antar variabel laten. *PLS* merupakan metode analisis yang kuat karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. *PLS* selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Data primer dan data sekunder diperoleh melalui jawaban kuesioner, hasil wawancara, jurnal internasional, dan artikel ilmiah mengenai *e-filing* dan teori keperilakuan. Hasil jawaban kuesioner dari responden diolah menggunakan *software SmartPLS* versi 2.0.

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaporan pajak secara *online* menggunakan sistem *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak. Terbukti bahwa sebagian besar sistem *e-filing* mudah dan tidak rumit. Wajib pajak merasa penggunaan *e-filing* mudah karena sudah mengetahui bagaimana cara penggunaan sistem *e-filing*. Wajib pajak yang sudah *familiar* dengan penggunaan sistem *e-filing* dapat merasakan manfaatnya dalam melaporkan pajak. Berdasarkan hasil analisis, peneliti memberikan saran agar Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengembangkan tampilan aplikasi *e-filing* pada <https://efiling.pajak.go.id/> agar lebih *simple* dan memberikan instruksi yang lebih jelas, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meningkatkan interaksi sosial dengan wajib pajak agar wajib pajak dapat lebih memahami kegunaan dari pelaporan pajak melalui *e-filing*, dan wajib pajak yang belum begitu memahami kinerja dan kegunaan *e-filing* dapat mencari informasi lebih lanjut mengenai *e-filing* melalui *website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat.

## ABSTRACT

*Tax is a very important income for the state, the proceeds received from taxes can be used to build countries such as development in the industrial, agricultural, health, and education sectors. Tax revenue is obtained from the taxpayer with 3 kinds of tax collection system that is Official Assessment System, Self Assessment System, and With Holding Tax System. In the Self Assessment System, the taxpayer can calculate, deposit, and self-report the amount of tax payable. To facilitate taxpayers in carrying out these tax obligations, the Directorate General of Tax (DGT) has since 2005 continued to improve their services for taxpayers by offering a quick and easy way to submit an Annual Income Tax Return using internet-connected media called e-filing. Although e-filing can assist taxpayers in reporting tax obligations, there are various obstacles that face such as e-filing websites inaccessible and there are taxpayers who are not so familiar with e-filing.*

*The decision of a taxpayer to report an Annual Tax Return through e-filing or directly is also influenced by a variety of factors - different between taxpayers with each other. The researcher will use the Theory of Planned Behavior (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM) to find out and explain the factors that can influence the taxpayer's decision to report the Annual Tax Return through e-filing. Theory of Planned Behavior (TPB) contains the factors of perceived behavioral control, subjective norms, and attitude, while the Technology Acceptance Model (TAM) contains perceived usefulness and perceived ease of use. In this study also discusses more on social norms and moral norms that are part of perceived behavioral control.*

*In this research the method to be used is Structural Equation Modeling (SEM) based on variance (Partial Least Square). The meaning of Partial Least Square is a component-based Structural Equation Modeling (SEM) method that aims to test whether there is a relationship or influence between latent variables. PLS is a powerful method of analysis because it can be applied to any data scale, does not require many assumptions and the sample size does not have to be large. PLS can be used as a confirmation of theory to be used to build relationships that have no theoretical basis or for testing propositions. Primary data and secondary data were obtained through questionnaire answers, interviews, international journals, and scientific articles on e-filing and behavioral theory. Questionnaire results from respondents processed using SmartPLS software version 2.0.*

*From the results of research and analysis carried out can be concluded that the general tax reporting online using e-filing system can be accepted by the Taxpayer. Proven that most Taxpayers argue that the e-filing system is easy and uncomplicated. Taxpayers feel the use of e-filing is easy because it already knows how to use e-filing system. Taxpayers who are familiar with the use of e-filing systems may find it helpful to report taxes. Based on the results of the analysis, the researcher suggests that the Directorate General of Taxation (DGT) to develop the e-filing application display at <https://efiling.pajak.go.id/> to be more simple and provide clearer instruction, the Directorate General of Taxes (DGT) increases social interaction with the taxpayer for taxpayers to better understand the usefulness of tax reporting through e-filing, and taxpayers who have not so understand the performance and usability of e-filing can find more information about e-filing through the website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) and the Office of Tax Services nearby.*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap *E-filing* Menggunakan *Theory of Planning Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Verawati Suryaputra, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga akhir pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Paulina Permatasari, SE., M.Ak., CMA selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan nasihat selama penulis berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi. Terima kasih atas bimbingan dan pengajaran yang diberikan selama masa pembelajaran di kelas.
4. Seluruh dosen, staf administrasi dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Katolik Parahyangan, terima kasih atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama ini.
5. Papa dan Mama atas perhatian, dukungan, dan doanya.
6. Bapak Alex dan Bapak Budi yang telah mengizinkan penulis untuk menyebarkan pertanyaan kuesioner ke pelanggan perusahaan yang merupakan wajib pajak.
7. Jeffrey, Ari, Jimmy, Albert, dan Ray yang telah memberikan nasihat dan dukungan selama penulis berkuliah di Unpar.

8. Yonas, Ferdika, Nelson, Aji, Ian, Denny, Tiffany, Vania, Gian, Kevin, Reza, Dani, Aldi, yang telah mewarnai hari-hari penulis selama berkuliah di Unpar.
9. Josua, Jason, Ferdika, dan Nelson yang telah menjadi teman seperjuangan penulis di jurusan Akuntansi.
10. Semua pihak dan teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan inspirasi kepada penulis selama ini.

Akhir kata, penulis juga memohon maaf jika terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Bandung, Juli 2017

Tjhing Roy Audwin W.



## DAFTAR ISI



ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Pajak .....	7
2.1.1. Fungsi Pajak .....	7
2.1.2. Azas Pemungutan Pajak .....	8
2.1.3. Hukum Pajak .....	10
2.1.4. Cara Pemungutan Pajak .....	10
2.1.5. Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat, dan Pemungutannya .....	12
2.2. Pajak Penghasilan .....	12
2.2.1. Subjek Pajak Penghasilan .....	13
2.2.2. Objek Pajak Penghasilan .....	16
2.2.3. Tarif Pajak Penghasilan .....	20
2.2.4. Biaya Pengurang Penghasilan Bruto .....	22

2.2.5. Biaya yang Tidak Dapat Dikurangkan Pada Penghasilan Bruto ...	24
2.2.6. Penghasilan Kena Pajak.....	25
2.3. Surat Pemberitahuan (SPT).....	26
2.3.1. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) .....	26
2.3.2. Jenis dan Bentuk Surat Pemberitahuan (SPT).....	28
2.3.3. Isi Surat Pemberitahuan (SPT) .....	28
2.3.4. Cara Penyampaian SPT .....	30
2.3.5. Perhitungan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Tetap....	30
2.3.6. Perhitungan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Bukan Pegawai .....	31
2.3.7. Perhitungan PPh Wajib Pajak Badan.....	32
2.3.7.1. Wajib Pajak Badan Dengan Peredaran Bruto Tidak Lebih dari Rp 4.8 Miliar .....	32
2.3.7.2. Wajib Pajak Badan Dengan Peredaran Bruto Lebih dari Rp 4.8 Miliar Tetapi Tidak Lebih Dari Rp 50 Miliar.....	33
2.4. Pelaporan SPT Menggunakan <i>E-filing</i> .....	34
2.4.1. <i>EFINDJP Online</i> .....	34
2.4.2. Cara Mendaftar <i>DJP Online</i> .....	34
2.4.3. Jenis SPT pada Aplikasi <i>E-filing</i> di <i>DJP Online</i> .....	35
2.5. <i>Theory of Planned Behavior (TBD)</i> .....	36
2.5.1. Intensi .....	37
2.5.2. <i>Attitude toward the Behavior</i> .....	37
2.5.3. <i>Subjective Norms</i> .....	38
2.5.4. <i>Perceived Behavioral Control</i> .....	38
2.5.5. Faktor Eksternal yang Mempengaruhi <i>Attitude toward the         Behavior, Subjective Norms, dan Perceived Behavioral Control</i> .	39
2.6. <i>Technology Acceptance Model</i> .....	40
2.6.1. <i>Perceived Usefulness</i> .....	41

2.6.2. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	41
2.6.3. <i>Attitude Toward Using</i> .....	41
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1. Metode Penelitian .....	43
3.2. Sumber Data Penelitian .....	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.5. Model Penelitian.....	46
3.6. Variabel Laten dan Variabel Indikator .....	47
3.7. Evaluasi Model .....	50
3.7.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	50
3.7.1.1. Uji Validitas Variabel Laten.....	51
3.7.1.2. Uji Reliabilitas.....	51
3.7.2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	52
3.7.2.1. Pengujian Hipotesis .....	52
3.7.2.2. Metode Pengujian Hipotesis.....	54
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>56</b>
4.1. Perkembangan <i>E-filing</i> di Indonesia.....	56
4.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	57
4.3. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap <i>E-filing</i> .....	64
4.4. Hasil Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	64
4.4.1. Uji Validitas Konvergen Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	64
4.4.2. Uji Validitas Diskriminan Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	66

4.4.3. Uji Reliabilitas Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	68
4.5. Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem <i>E-filing</i> .....	69
4.5.1. Koefisien Determinasi .....	69
4.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis.....	71
4.5.3. Penjelasan Hubungan Variabel Laten Berdasarkan Angka <i>Path Coefficients</i> .....	74
4.6. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap <i>E-filing</i> .....	78
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Lapisan Tarif PPh Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	21
Tabel 3.1. Niat Perilaku untuk Menggunakan <i>E-filing / Behavioral Intention</i> .....	47
Tabel 3.2. Sikap Terhadap Penggunaan <i>E-filing / Attitude</i> .....	47
Tabel 3.3. Kontrol Perilaku Terhadap Penggunaan <i>E-filing / Perceived Behavioral Control</i> .....	48
Tabel 3.4. Persepsi Kegunaan / <i>Perceived Usefulness</i> .....	48
Tabel 3.5. Persepsi Kemudahan Penggunaan / <i>Perceived Ease of Use</i> .....	49
Tabel 3.6. Norma Subjektif / <i>Subjective Norms</i> .....	49
Tabel 3.7. Norma Sosial / <i>Social Norms</i> .....	49
Tabel 3.8. Norma Moral / <i>Moral Norms</i> .....	50
Tabel 3.9. Parameter Uji Validitas dalam <i>PLS</i> .....	51
Tabel 3.10. Tabel Parameter Uji Reliabilitas dalam <i>PLS</i> .....	51
Tabel 3.11. Pengujian Hipotesis.....	55
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	58
Tabel 4.2. Penilaian Responden Terhadap Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	58
Tabel 4.3. Penilaian Responden Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	59
Tabel 4.4. Penilaian Responden Terhadap Kontrol Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> ( <i>Perceived Behavioral Control</i> ) .....	60
Tabel 4.5. Penilaian Responden Terhadap Norma Sosial ( <i>Social Norms</i> ).....	60
Tabel 4.6. Penilaian Responden Terhadap Norma Moral ( <i>Moral Norms</i> ).....	61
Tabel 4.7. Penilaian Responden Terhadap Norma Subjektif ( <i>Subjective Norms</i> ) ..	62
Tabel 4.8. Penilaian Responden Terhadap Sikap Atas Penggunaan <i>E-filing</i> ( <i>Attitude</i> ) .....	62
Tabel 4.9. Penilaian Responden Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan <i>E-filing (Behavioral Intention)</i> 63	
Tabel 4.10. Nilai <i>Loading Factor</i> Dari Setiap Indikator.....	65
Tabel 4.11. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	66
Tabel 4.12. Nilai Akar Kuadrat <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	67

Tabel 4.13. Perbandingan Nilai Akar Kuadrat <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dengan Korelasi Antar Variabel Laten ( <i>Latent Variable Correlations</i> ) <i>Output</i> Perhitungan Algoritma <i>PLS</i> .....	67
Tabel 4.14. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	68
Tabel 4.15. Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	69
Tabel 4.16. Nilai <i>R-Square</i> .....	70
Tabel 4.17. <i>Path Coefficients (T-Statistics)</i> .....	71
Tabel 4.18. <i>Path Coefficients</i> Hasil Perhitungan <i>SmartPLS</i> .....	73
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Perhitungan Pajak Terhutang .....	25
Gambar 3.1. Model Penelitian .....	46
Gambar 3.2. Model dan Hipotesis .....	52
Gambar 4.1. Model Pengaruh Variabel Laten .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Overview Output Algoritma Metode PLS*
- Lampiran 2 *Latent Variable Correlations*
- Lampiran 3 *Path Coefficients*
- Lampiran 4 *Outer Model (Weight or Loadings)*
- Lampiran 5 *Output Metode Bootstrapping*
- Lampiran 6 *Diagram Output Metode Algoritma*
- Lampiran 7 *Kuesioner*
- Lampiran 8 *Jawaban Kuesioner*





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan suatu penghasilan yang sangat penting bagi negara, hasil yang diterima dari pajak dapat digunakan untuk membangun negara seperti pembangunan di sektor industri, pertanian, kesehatan, maupun pendidikan. Penghasilan dari pajak merupakan penyumbang terbesar bagi Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) 2015. Berdasarkan [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diketahui pemerintah mampu merealisasikan penerimaan pajak senilai Rp. 1.055 triliun pada tahun 2015. Jumlah tersebut mencapai 81,5% dari yang ditargetkan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP) 2015 yang tercatat Rp. 1.294,25 triliun.

Penerimaan pajak diatas semuanya diperoleh dari wajib pajak dengan 3 macam sistem pemungutan pajak, yang pertama adalah *official assesment system*. Pada sistem tersebut fiskus memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sistem ini diterapkan terhadap Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak daerah seperti pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak reklame. Sistem pemungutan lainnya yaitu *self assesment system*, pada sistem pemungutan ini wajib pajak dapat menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang. Sistem ini berlaku untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Sistem pemungutan yang terakhir yaitu *with holding tax sytem*, pada sistem ini pihak ketiga selain wajib pajak dan fiskus diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban memotong atau memungut pajak atas penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan sekaligus menyetorkannya ke kas Negara.

Untuk memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sejak tahun 2005 terus meningkatkan pelayanan mereka untuk wajib pajak dengan menawarkan cara cepat dan mudah untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh). Bila

sebelumnya para wajib pajak melaporkan dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sekarang dapat melaporkan secara cepat dimanapun berada dengan menggunakan media yang terhubung dengan *internet* yang disebut dengan *e-filing* . Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak 39/PJ/2011 *e-filing* merupakan suatu cara menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Pengaruh pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan *e-filing* terhadap pilihan cara pelaporan pajak oleh wajib pajak semakin dapat dilihat, terbukti dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk pajak 2015 lewat *online* telah meningkat. Pada bulan Mei tahun 2016 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat, wajib pajak yang menggunakan *e-filing* mencapai 7.960.000 juta orang wajib pajak yang terdiri dari 7.500.000 wajib pajak orang pribadi dan sisanya sekitar 387.000 wajib pajak badan. Walau pelaporan SPT melalui *e-filing* tersebut sudah mencapai target yang di patok Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sebesar 7.000.000 orang wajib pajak, secara keseluruhan masih kecil dibandingkan dengan target pelaporan SPT untuk tahun pajak 2015 yang sebesar 14.600.000 wajib pajak baik melalui pelaporan *e-filing* maupun secara langsung.

Kinerja sistem *online* juga terjadi kendala pada bulan Maret 2016 lalu, yaitu situs yang digunakan untuk melaporkan SPT secara *online* tidak bisa diakses. Banyak juga wajib pajak yang tidak begitu *familiar* dengan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing*. Keputusan seorang wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui *e-filing* atau secara langsung juga dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang berbeda – beda antara wajib pajak satu dengan lainnya. Karena belum diketahuinya berbagai macam hal yang mempengaruhi keputusan menggunakan *e-filing* maka peneliti akan meneliti lebih lanjut tentang *e-filing*.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tentang *e-filing* yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti memilih berbagai masalah yang akan diteliti lebih lanjut, yaitu:

1. Apa yang dimaksud dengan *e-filing* dan bagaimana sejarah perkembangannya di Indonesia?
2. Faktor – faktor apa yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*?
3. Apakah sistem *e-filing* dapat dipahami oleh wajib pajak?
4. Bagaimana perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian terhadap *e-filing* memiliki tujuan untuk menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan, sebagai berikut:

1. Mengetahui apa yang dimaksud dengan *e-filing* dan sejarah perkembangan dari *e-filing* di Indonesia.
2. Mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*.
3. Mengetahui tingkat pemahaman wajib pajak terhadap *e-filing*.
4. Mengetahui perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penerapan sistem *e-filing*.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian atas *e-filing* maka penulis dapat memberikan manfaat yang dapat berguna bagi berbagai pihak yaitu:

#### **1. Bagi Penulis:**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dengan memahami peraturan – peraturan pada sistem *e-filing* dan menerapkan pemahaman peraturan – peraturan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang diperoleh selama pembelajaran kuliah topik perpajakan oleh penulis.

#### **2. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan juga dapat berguna bagi pembaca yang bukan atau belum menjadi seorang wajib pajak, sehingga mereka dapat mempunyai pengetahuan lebih awal mengenai sistem *e-filing* dan dapat mengambil keputusan yang tepat di masa yang akan datang setelah menjadi wajib pajak. Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat menjadi

suatu acuan untuk mengambil keputusan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan menggunakan sarana *e-filing* dan mengetahui kelebihan – kelebihan yang diberikan oleh sistem *e-filing*. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber penghasilan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Salah satu sistem pemungutan pajak yang menarik untuk dibahas adalah *self assessment system*. Dalam sistem ini wajib pajak menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Setelah menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan, wajib pajak dapat memanfaatkan internet untuk melaporkan kewajiban perpajakan secara *online*.

Pemerintah berusaha untuk memajukan pelayanan pajak dengan berbagai inovasi yang modern dengan menggunakan teknologi informasi yang memanfaatkan internet. Dengan terus berkembangnya inovasi pada layanan pajak, pemerintah harus dapat membimbing masyarakat untuk memahami perkembangan layanan pajak yang ada. Di Indonesia pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sudah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan menggunakan internet yaitu dengan *e-filing* tanpa harus melakukan antri secara langsung di kantor pelayanan pajak.

Pada saat menggunakan *e-filing*, wajib pajak dapat memilih salah satu dari tiga SPT yang cocok dengan kondisi wajib pajak pada *website* <http://djponline.pajak.go.id>. Pilihan pertama terdapat SPT Tahunan PPh WP OP Formulir 1770S yang digunakan oleh wajib pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, dari dalam negeri lainnya, dan/atau yang dikenakan pajak penghasilan final dan/atau bersifat final. Sedangkan SPT Tahunan PPh WP OP Formulir 1770SS digunakan oleh wajib pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh



juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi. SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770 digunakan bagi yang berprofesi sebagai pengusaha atau memiliki pekerjaan bebas yang professional. Tidak semua pelaporan kewajiban perpajakan melalui *e-filing* bisa dilakukan secara langsung pada *website* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), terdapat beberapa yang harus memakai aplikasi *Loader* e-SPT. Melalui *Loader* e-SPT ini, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Layanan Pajak (KPP). Cukup mengunggah *file .csv* hasil dari e-SPT, lalu unggah di aplikasi *e-filing* DJP. SPT yang dapat disampaikan melalui *e-filing Loader* e-SPT DJP *online* adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1770 dan 1770S, SPT Masa PPh Pasal 21/26, SPT Masa PPh Pasal 4(2), SPT Masa PPh dan PPhBM dan SPT Tahunan PPh Badan 1771.

Walau *e-filing* ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), masih terdapat wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* karena adanya faktor tertentu yang mempengaruhi keputusan mereka. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaporan pajak secara *online* yang termasuk *subjective norms* dan sanksi hukum maka penelitian akan menerapkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* (Efebera et al., 2004). *Theory of Planned Behavior (TPB)* tersebut akan diurai ke *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control* (Ajzen, 1985). Dari hasil penelitian *Theory of Planned Behavior (TPB)* oleh Lu et al. (2010) untuk mencari faktor penentu pelaporan pajak secara *online*, diketahui bahwa intensi pengguna untuk menggunakan pelaporan pajak secara *online* dipengaruhi oleh efisiensi dari penggunaan media tersebut dan kepuasan yang didapatkan pengguna. Menurut penelitian Fu et al. (2006) intensi pelaporan pajak secara *online* juga dipengaruhi oleh persepsi pembayar pajak terhadap teknologi informasi. Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* adalah *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang merupakan bagian dari *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Perceived usefulness* tersebut mengacu pada ekspektasi wajib pajak terhadap penggunaan suatu teknologi baru dapat meningkatkan performa kerja mereka. Menurut penelitian Davis (1989) *perceived ease of use* mengindikasikan bagaimana

kemudahan suatu individu mempelajari cara menjalankan atau menggunakan teknologi baru atau sistem informasi.

Peneliti akan menggunakan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mencari tahu dan menjelaskan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi intensi wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara *online*, hingga perilaku wajib pajak dalam pelaporan pajak secara *online*. *Theory of Planned Behavior (TPB)* berisi faktor – faktor yaitu *perceived behavioral control*, *subjective norms*, dan *attitude*, sedangkan *Technology Acceptance Model (TAM)* berisi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Pada penelitian ini juga akan membahas lebih lanjut pada *social norms* dan *moral norms* yang merupakan bagian dari *subjective norms*. Penelitian ini akan melanjutkan dari penelitian Lu et al. (2010). Penelitian tersebut menemukan bahwa integrasi antara *TPB* dan *TAM* dapat menjelaskan dan memprediksi perilaku wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakan secara *online*. Terdapat kekurangan yang dimiliki penelitian Lu et al. (2010) yaitu penelitian tersebut hanya memilih responden wajib pajak yang mempunyai pengalaman dalam pelaporan kewajiban perpajakan secara *online*. Peneliti memilih responden wajib pajak yang memiliki pengalaman melaporkan perpajakan secara *online* dan wajib pajak yang belum pernah melaporkan kewajiban perpajakan secara *online* untuk mengetahui faktor penerimaan dari kedua kelompok.