

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Intership

Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peluang besar memasuki era industri 4.0. Komite Ekonomi dan Industri Nasional (KEIN) mengharapkan para pelaku UMKM mampu menerapkan digitalisasi untuk mampu berkompetisi secara efisien dan efektif. Ketua KEIN, Soetrisno Bachir mengatakan era industri 4.0 menuntut pelaku UMKM harus memahami dan menguasai digitalisasi di berbagai sektor industri. Penguasaan ini menjadi penting agar usahanya bisa semakin berkembang maju. Dia pun menegaskan bahwa digitalisasi seharusnya makin memperkuat sektor industrinya. Indonesia membutuhkan banyak UMKM yang menekuni berbagai macam industri. Hanya saja pada umumnya, UMKM masih banyak yang bergelut di sektor industri makanan dan minuman, fashion, kerajinan tangan, otomotif, elektronik dan sebagainya.

Pemerintahan Presiden Jokowi sudah berupaya membangun sinergi antara infrastruktur digital dengan industri kecil melalui perdagangan daring. Sinergi ini makin membuka kesempatan bagi pelaku UMKM untuk memperluas usahanya. Teknologi merupakan pemain utama dalam era Revolusi Industri 4.0, oleh karena itu pelaku UMKM Indonesia wajib mengenal teknologi untuk mengembangkan perekonomian Indonesia diprediksi akan masuk dalam 10 besar perekonomian dunia.

Di sisi lain, perekonomian dunia mengalami revolusi selama dua dasawarsa terakhir yang dimulai dengan hadirnya *digital economy* atau ekonomi digital. Ekonomi digital ini juga diikuti dengan lahirnya internet yang sekaligus mengubah pola belanja masyarakat, yakni dengan adanya *e-commerce* (Thomas Mesenbourg, 2001). *E-commerce* sebagai revolusi dalam bidang perdagangan telah menjadi media perdagangan segala jenis komoditas hingga mencakup alat transportasi seperti go-jek, go-car, dst. Sebagai sektor perekonomian baru, bisnis online di Indonesia pun berkembang pesat. Bisnis yang sangat mengandalkan jaringan internet ini memberikan peluang untuk menciptakan bisnis yang baru. Karena bisnis ini tidak memerlukan banyak biaya ataupun bangunan fisik untuk tempat usaha (Kompasiana, 2016).

Saat ini Jumlah pelaku UMKM di Indonesia cukup besar. Pada tahun 2017 Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah mencatat jumlah pelaku UMKM berjumlah 62,92 juta. Jumlah UMKM mengalami pertumbuhan cukup pesat selama 5 tahun terakhir, hal ini ditandai dengan berdirinya 7,7 juta UMKM baru dari tahun 2012 sampai dengan 2017. UMKM juga memberikan kontribusi dalam penyerapan tenaga kerja dan memberikan sumbangsi ke Penerimaan Domestik Bruto (PDB) sebesar 7.7 triliun rupiah. Akan tetapi hal ini menjadi miris ketika mengetahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hanya 78 persen. Dari 78 persen yang telah dilaporkan itu pun belum tentu dilaporkan secara benar dan lengkap.

Untuk Kota Palembang Sendiri, persentase pelaporan SPT tahunan secara online dapat dilihat melalui Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Persentase Realisasi Penyampaian SPT Online untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kota Palembang

Nama Kantor	Target	Realisasi	Persentase
KPP Pratama Palembang Ilir Timur	8.059	6.227	77,27%
KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	2.080	643	30,91%
KPP Pratama Palembang Ilir Barat	3.540	3.589	101,38%
Rata – Rata			74.46%

Sumber: Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata realisasi Penyampaian SPT Online untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kota Palembang adalah sebesar 74.46% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kota Palembang yang menyampaikan SPT secara Online cukup besar akan tetapi masih jauh dari target yang diharapkan.

Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak dari para pelaku UMKM, dikarenakan masih kecilnya kontribusi pajak dari sektor UMKM hal ini tidak sebanding dengan jumlah keseluruhan pelaku usaha yang terdaftar. Berdasarkan data Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil menengah saat ini jumlah UMKM berjumlah 59,2 juta dari seluruh pelaku usaha perekonomian di Indonesia, akan tetapi hanya sebesar 1.8 juta UMKM saja yang berperan sebagai pembayar pajak.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menjelaskan bahwa penerimaan dari sektor pajak tahun 2018 yang bersumber dari UMKM baru berkisar Rp5,7 triliun atau hanya sebesar 0,38% dari total realisasi penerimaan perpajakan nasional yang mencapai sebesar Rp1.500 triliun. Pemerintah

mengharapkan pelaku UMKM dapat memberikan kontribusi lebih dalam meningkatkan jumlah pembayaran pajak sehingga peningkatan penerimaan pajak tidak hanya berharap hanya dari kontribusi korporasi (badan usaha). Pemerintah juga memastikan akan terus hadir bagi UMKM melalui berbagai program. Misalnya seperti bantuan dana dari Kementerian Koperasi, program Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan Corporate Social Responsibility (CSR) untuk pengembangan UMKM. Dari sisi fiskal dukungan pemerintah diberikan dengan membuat kebijakan penurunan tarif pajak penghasilan (pph) final untuk pelaku UMKM dari 1 persen menjadi 0,5 persen.

Gempuran perubahan teknologi yang begitu pesat memaksa organisasi untuk berbenah diri. Ketatnya kompetisi bisnis dalam melahirkan inovasi termuktahir dalam setiap sektor bisnis dalam satu dekade terakhir khususnya menjadi suatu hal yang tidak bisa dihindarkan. Ditambah lagi lingkungan global berkembang dengan sangat dinamis dan kompleks yang juga disokong oleh kemajuan teknologi. Di era digital atau revolusi industri 4.0 saat ini, penggunaan teknologi digital menjadi suatu tuntutan agar suatu usaha tetap mampu bersaing. Sekarang penggunaan *e-marketing* semakin masif saja, tidak hanya perusahaan yang profit tetapi beberapa perusahaan nonprofit juga menggunakan e-marketing untuk berbagai tujuan. Dengan kata lain perkembangan teknologi memberikan perubahan yang sangat kejam bila tidak diikuti *capability and strategy adjustment* dari setiap organisasi termasuk kantor pajak.

Dalam rangka menjalankan tugas sebagai administrator pajak, kantor pajak termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur pun diharuskan untuk berbenah diri secara kontinyu dengan melakukan transformasi dalam

pemberian pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum. Tantangan bagi kantor pajak untuk bernovasi dengan memaksimalkan teknologi didasari menjadi pernyataan yang sangat logis. Bukan tanpa alasan mengingat organisasi ini mengemban tugas yang jauh dari mudah yaitu menghimpun penerimaan negara melalui sektor perpajakan sekitar 75 persen. Bahkan tidak hanya itu kantor pajak juga diharapkan mampu mencapai rasio pajak sebesar 15 persen. Hal ini sangat sulit dikarenakan rasio pajak Indonesia masih sebesar 10,8 persen pada tahun 2017. Menjadi lebih miris ketika mengetahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hanya 78 persen. Dari 78 persen yang telah dilaporkan itu pun belum tentu dilaporkan secara benar dan lengkap. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor pajak tidak mencapai target penerimaan pajak pada 8 tahun terakhir adalah konsekuensi dari tingkat kepatuhan Wajib Pajak Indonesia yang masih jauh dari optimal. Oleh karena hal tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat kebijakan umum yang diarahkan untuk meningkatkan tax base dan tax compliance.

Modernisasi administrasi pajak terdiri dari reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan. Terkait dengan reformasi administrasi, Direktur Jenderal Pajak Sigit Priyadi Pramudito menyatakan untuk memperkuat sektor pajak lainnya seperti sumber daya manusia dan teknologi informasi (Suryanto, 2016). Pengembangan digitalisasi layanan perpajakan diarahkan kepada bagaimana wajib pajak dapat mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan SPT dengan lebih mudah dan murah. Di era revolusi industri sekarang ini Direktorat Jenderal Pajak memberikan fasilitas yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak khususnya pelaku UMKM untuk melaporkan dan

membayar pajak, salah satunya adalah *e-Form* untuk pelaporan SPT Tahunan. Dengan *e-Form* wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya kapan saja, dan di mana saja, dan wajib pajak tidak harus terkoneksi dengan internet. Hal inilah yang menjadi fokus Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Palembang Ilir Timur dalam memberikan layanan kepada *stakeholders*. Memang Betul bahwa *e-Form* tidak akan menjawab seluruh permasalahan kewajiban pelaporan SPT di Palembang khususnya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur akan tetapi melalui *e-Form* ini akan menciptakan perubahan tingkah laku dari wajib pajak dalam hal pelaporan SPT Tahunan. Semua ini merupakan upaya untuk membantu dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak dengan harapan dapat meningkatkan *tax ratio* kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak memahami bahwa modernisasi sistem administrasi, modernisasi proses bisnis, dan penekanan aturan akan dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Beberapa fasilitas diciptakan Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Form*, *e-SPT* dan *e-Faktur*, serta Komfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP).

E-form merupakan fasilitas terbaru yang diberikan oleh DJP untuk membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. *E-Form* dapat digunakan oleh semua Wajib Pajak baik itu Orang Pribadi (Karyawan dan Non Karyawan) dan Badan Usaha. Pengisian *e-Form* tidak harus selalu online akan tetapi dapat dilakukan secara offline, sehingga Wajib Pajak dapat mengisi formulir SPT

elektronik kapan saja tanpa harus takut mengulang pengisian karena terkendala masalah jaringan. Wajib Pajak dapat meng-upload SPT Tahunan secara online setelah SPT tahunan selesai dibuat secara offline. Aplikasi *e-Form* ini dibuat atas dasar banyaknya keluhan terkait hambatan-hambatan dalam pelaporan SPT Tahunan secara online melalui media *e-Filing*. Pada pelaporan manual Wajib Pajak terpaksa menyiapkan dan mengorbankan waktunya untuk datang ke kantor Pelayanan Pajak padahal Wajib Pajak juga memiliki pekerjaan yang tak kalah pentingnya dari melaporkan SPT Tahunan, dan ketika samapai di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak juga dihadapkan dengan antrian yang panjang dan harus menunggu lama hanya untuk melaporkan SPT Tahunan nya.

Direktorat Jenderal Pajak melihat fenomena pelaporan SPT Tahunan secara manual menjadi tidak efektif sehingga Direktorat Jenderal Pajak membuat fasilitas untuk melaporkan SPT Tahunan secara online melalui *e-Filing*. Pelaporan SPT Tahunan secara online melalui *e-Filing* ternyata menimbulkan masalah baru dikarenakan sangat tergantung dengan koneksi jaringan internet. SPT Tahunan secara online melalui *e-Filing* sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil, hal ini dikarenakan apabila jaringan internet terputus proses pengisian SPT Tahunan akan terhenti dan Wajib Pajak terpaksa mengulang proses pengisian SPT dari awal dikarenakan data yang sudah diisikan tidak tersimpan di sistem *e-Filing*. Sehingga *e-Form* Hadir untuk mengatasi semua permasalahan terkait pelaporan SPT Tahunan baik secara manual maupun secara online melalui *e-Filing* sehingga terobosan Direktorat Jenderal Pajak dalam beberapa tahun terakhir untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan melalui SPT secara elektronik telah terealisasi.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Direktorat Jenderal Pajak juga telah melakukan kegiatan penyuluhan dan sosialisasi secara masif baik itu dengan cara tatap muka secara langsung melalui kegiatan *workshop*, olahraga bersama, seminar, kegiatan *Car Free Day* dan beberapa kegiatan *outdoor* lainnya. Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan kegiatan sosialisasi tanpa tatap muka langsung melalui media elektronik, media cetak, media online melalui situs <https://djponline.pajak.go.id>, melalui buku-buku pelajaran sekolah, hingga media sosial (medsos) untuk menjangkau kaum milenial sebagai upaya membangkitkan kesadaran dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal membayar pajak maupun melaporkan kewajiban perpajakannya.

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan memberikan pelayanan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan pembaharuan pada sistem pelapotan SPT guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam administrasi yang tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak yang optimal dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) yang berimplikasi terhadap pembangunan Indonesia yang lebih baik. Sebelumnya pada tahun 2017 Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan beberapa fasilitas yaitu *e-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur*, Direktorat Jenderal Pajak kembali membuat terobosan baru dengan meluncurkan fasilitas *e-Form* yang merupakan upaya peningkatan layanan *e-Filing*. Fasilitas *e-Form* ini sendiri merupakan penyempurnaan atas kendala yang dihadapi pada sistem *e-Filing*.

Perbedaan *e-Form* dan *e-Filing* yaitu dalam hal pengisian SPT nya, dimana *e-Form* dalam pengisian SPT tidak sepenuhnya membutuhkan koneksi jaringan internet, sedangkan *e-Filing* sepenuhnya bergantung pada koneksi jaringan internet. Dengan diluncurkannya *e-Form* diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online yang sebelumnya pada sistem *e-Filing* sering terkendala dengan terjadinya *session* terputus pada saat Wajib Pajak mengisi kolom harta dengan lampiran harta yang cukup banyak, atau dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang mengakses dalam waktu yang bersamaan sehingga mengakibatkan *peak time* (akses lambat). Fasilitas *e-Form* juga merupakan penyempurnaan pelaporan SPT secara e-SPT dimana Wajib Pajak harus mengupload CSV yang sebelumnya dibuat terlebih dahulu menggunakan program e-SPT yang hanya dapat digunakan di PC dengan *Operation Software Windows*.

Direktorat Jenderal Pajak juga telah mengaplikasikan *prepopulated* SPT dimana data dari pihak ketiga seperti bukti potong dari pemberi kerja akan otomatis tampil pada SPT formulir SPT elektronik (*e-Filing* dan *e-Form*). Penerapan *prepopulated* SPT ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan mengurangi kesalahan Wajib Pajak dalam pengisian SPT sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semua peningkatan layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak ini dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan membantu serta memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penggunaan *e-Form* dapat digunakan oleh seluruh Wajib Pajak baik Orang Pribadi maupun badan usaha dengan semua kriteria SPT Tahunan baik itu nihil,

kurang bayar, maupun lebih bayar. Hal ini merupakan penyempurnaan *e-Filing* yang hanya dapat digunakan untuk formulir SPT Tahunan Orang Pribadi 1770S (untuk penghasilan lebih dari 60 juta dalam satu tahun) dan SPT Tahunan Orang Pribadi 1770SS (untuk penghasilan kurang dari 60 juta dalam satu tahun), sedangkan untuk SPT Tahunan Orang Pribadi 1770 (penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas, dari satu atau lebih pemberi kerja) dan SPT Tahunan Badan Usaha 1771 harus terlebih dahulu membuat CSV di aplikasi e-SPT kemudian menguploadnya di *e-Filing*.

Sosialisasi perpajakan memiliki manfaat yang sangat besar yaitu memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak akan betapa besarnya peranan pajak untuk pembangunan Negara, sehingga Wajib Pajak menyadari bahwa secara tidak langsung mereka ikut serta dalam membangun Negara dengan membayar pajak. Nasution dalam (Sudrajat et al., 2015) menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan proses bimbingan individu ke dalam dunia sosial. Sosialisasi dilakukan dengan mendidik individu tentang kebudayaan yang harus dimiliki dan diikutinya, agar menjadi anggota yang baik dalam masyarakat dan alam berbagai kelompok khusus, sosialisasi dapat dianggap sama dengan pendidikan.

1.2 Identifikasi Kasus

Berdasarkan latar belakang internship yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi permasalahan atau kasus sebagai berikut:

1. Total target kepatuhan pelaporan SPT Tahunan secara online Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur belum tercapai pada tahun 2019;

2. Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur untuk melaporkan SPT Tahunan secara online cukup besar akan tetapi masih jauh dari target yang diharapkan;
3. Data yang dilaporkan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur untuk SPT Tahunan secara online masih perlu dilakukan penelitian dan pengujian terkait kebenaran dan penerapan aturan perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak.

1.3 Batasan Kasus

Berdasarkan identifikasi kasus di atas, peneliti hanya akan membahas tentang pengaruh yang terjadi dari Minat, Kebermanfaatan dan Kemudahan penggunaan *e-Form* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

1.4 Rumusan Kasus

Berdasarkan identifikasi kasus di atas, peneliti merumuskan kasus pada penelitian ini yaitu “Apakah Minat, Kebermanfaatan dan Kemudahan penggunaan *e-Form* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) di KPP Pratama Palembang Ilir Timur ?”

1.5 Tujuan Internship

Berdasarkan Rumusan kasus yang telah diungkap, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk menganalisis dan memberi bukti empiris pengaruh Minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan penggunaan *e-Form* dan Kemudahan penggunaan *e-Form* terhadap tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi non karyawan (pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur;
2. Sebagai bahan evaluasi fiskus atas efektivitas penggunaan *e-Form* di kalangan UMKM dan dapat memberikan masukan guna meningkatkan dan prasarana yang ada dalam menunjang kinerja petugas pelayanan dalam pemberian informasi dan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak terkait pelaporan SPT.

1.6 Manfaat Internship

Penelitian ini diperlukan untuk melengkapi penelitian sebelumnya, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Manfaat teoritis sebagai berikut:
 - a. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan;
 - b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi tempat peneliti bekerja atau dikembangkan lebih lanjut, serta menjadi referensi untuk penelitian sejenis.
2. Manfaat praktis sebagai berikut:
 - a. Memberikan gambaran secara objektif terkait dengan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas data yang dilaporkan dalam SPT Tahunan dan dalam hal meningkatkan tax ratio kepatuhan Wajib Pajak;

- b. Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas sehingga turut meningkatkan penerimaan pajak;
- c. Kantor Pelayanan Pajak dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terkait pelaporan SPT Tahunan yang telah diberikan;
- d. Wajib Pajak menjadi sadar akan hak dan kewajibannya serta mudahnya memperoleh edukasi dan sosialisasi tentang perpajakan yang berguna bagi kegiatan usahanya.

1.7 Kerangka Berfikir

1.7.1 *Theory of Planned Behavior*

Teori yang mendasari penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori ini menyatakan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Berdasarkan TPB, Ajzen (1991) menjelaskan faktor sentral dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat (*intention*) individu terhadap perilaku tertentu tersebut.

Seseorang dapat saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, tetapi pada saat dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk memengaruhi perilaku. Keyakinan yang sedikit inilah yang menonjol dalam memengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991). Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu, yaitu sebagai berikut.

1. *Behavioral beliefs*, adalah keyakinan individu atas hasil dari suatu perilaku

dan evaluasi terhadap hasil tersebut. *Behavior beliefs* dapat memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*).

2. *Normative beliefs*, adalah keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini nantinya akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.
3. *Control beliefs*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut memengaruhi perilakunya. *Control beliefs* akan membentuk variabel control perilaku yang diikani (*perceived behavioral control*).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007). *Theory of Planned Behavior* dapat menjelaskan secara relevan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan perbuatan, orang tersebut akan memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perbuatannya tersebut. Kemudian orang itu akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal ini berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar dengan hal ini, akan memiliki keyakinan tentang betapa pentingnya membayar pajak untuk membantu negara dalam memenuhi pembangunan nasional (*behavioral beliefs*).

Saat hendak melakukan sesuatu, seseorang akan memiliki keyakinan

tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal ini dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana jika pelayanan dari petugas pajak baik, sistem yang ada efisien dan efektif akan memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar patuh dalam pelaporan. Berdasarkan hal tersebut, penerapan sistem *e-Form* dapat memotivasi Wajib Pajak.

Behavioral beliefs, *normative beliefs*, dan *control belief* merupakan faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah tiga faktor tersebut terpenuhi, maka selanjutnya seseorang (Wajib Pajak) akan memasuki tahap *intention* yang merupakan tahapan di mana seseorang memiliki niat atau maksud untuk berperilaku. Tahapan selanjutnya atau yang terakhir adalah *behavior* yaitu tahapan di mana seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

Namun dalam penelitian ini hanya difokuskan ke faktor *Control beliefs*, dikarenakan pada penelitian ini hanya mengacu kepada Minat wajib pajak dalam Menggunakan *e-Form* dan keyakinan wajib pajak tentang seberapa Kebermanfaatan dan Kemudahan *e-Form* untuk memaksimalkan Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Menurut *Theory of Planned Behavior* akan mempengaruhi perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung melalui minat perilaku

1.7.2 Technology Acceptance Model

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) yang merupakan pengembangan dari *Theory Of Planned Behaviour* dan *Theory Resoned Action* (TRA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan

penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan sistem informasi. Tujuan *Technology Acceptance Model* sendiri adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap atau reaksi individu yang muncul akibat dari penerimaan teknologi dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat pengguna teknologi tersebut.

Menurut Gita (2010), penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas pengguna teknologi informasi tersebut. Faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan adalah penerimaan pengguna teknologi informasi. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan macam-macam permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan (Gita, 2010). Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi yang dimaksud adalah *e-Form*. Pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *e-Form* dapat memengaruhi kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kebermanfaatan menjadi penentu dapat diterima atau tidak dapat diterimanya suatu sistem. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Form* akan bermanfaat bagi mereka dalam melaporkan SPT yang menyebabkan mereka tertarik dalam menggunakan *e-Form* tersebut. Semakin besar ketertarikan

Wajib Pajak menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut, begitu juga sebaliknya apabila Wajib Pajak menganggap *e-Form* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak berminat menggunakan *e-Form*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-Form* dalam pelaporan SPT oleh pengguna.

Kemudahan penggunaan juga menjadi salah satu penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak dapat diterima. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Form* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan oleh *e-Form* akan membuat Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-Form*. Jika ketidakmudahan ketika menggunakan *e-Form* telah dirasakan oleh Wajib Pajak, maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak dapat menjadi takut dan tidak bersemangat dalam menggunakannya. keadaan seperti ini yang akan mengurangi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Form*.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu apakah dapat diterima atau tidak dapat diterimanya suatu sistem. Wajib Pajak akan tertarik menggunakan kembali sistem tersebut apabila Wajib Pajak sudah merasakan kepuasan setelah menggunakan *e-Form*. Begitu juga sebaliknya, Wajib Pajak akan menjadi malas menggunakan *e-Form* apabila Wajib Pajak sudah dikecewakan setelah menggunakan *e-Form* tersebut.

1.7.3 Pajak

1.7.3.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 berbunyi “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Tongam (2016) bahwa “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.” Dari kedua definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kewajiban seseorang atau badan kepada negara yang bersifat paksaan berdasarkan Undang-Undang yang diperuntukkan untuk keperluan-keperluan negara.

1.7.3.2 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2017:3) terdapat 2 fungsi pajak yaitu Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara) dimana Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Dan fungsi yang kedua adalah fungsi *regularend* (pengatur) Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuantujuan tertentu di luar bidang keuangan”.

1.7.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Siti Resmi (2017:8) terdiri dari: *Official Assessment System* (seluruh kewenangan berada pada aparat pajak), *Self*

Assesment System (memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk memperhitungkan sendiri pajak yang terutang), dan *With Holding System* (kewenangan untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pihak ketiga yang ditunjuk).

1.7.4 Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 yang dimaksud dengan e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan yang dimaksud dengan Aplikasi e-SPT ialah aplikasi dari Direktorat Jenderal Pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk membuat e-SPT.

1.7.4.1 Kelebihan e-SPT

Kelebihan e-SPT adalah sebagai berikut:

- a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
- b. Data perpajakan terorganisir dengan baik.
- c. Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- d. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak.
- f. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- g. Menghindari pemborosan penggunaan kertas.

- h. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

1.7.5 E-Form

E-Form Pajak merupakan formulir SPT elektronik berbentuk file dengan ekstensi .xfdl yang pengisiannya dapat dilakukan secara offline menggunakan Aplikasi Form Viewer. *E-Form* diluncurkan pertama kali pada awal tahun 2017 untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Tahun 2016. *E-Form* hampir sama dengan *e-Filing*, namun perbedaan utamanya adalah pengisian SPT dengan menggunakan *e-Form* dapat dilakukan secara offline, setelah selesai baru Wajib Pajak mengirimkan SPT tersebut secara online.

E-Form juga diharapkan dapat mengurangi beban server DJP Online yang sering mengalami down dikarenakan banyak Wajib Pajak yang mengakses server tersebut secara bersamaan.

Fasilitas *e-Form* ini dapat digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha (formulir 1770) dan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan dengan penghasilan diatas Rp 60 Juta setahun (formulir 1770 S) serta Wajib Pajak Badan Usaha (1771). Adapun Keuntungan Menggunakan *e-Form* adalah sebagai berikut:

1. Database, bagi Wajib Pajak yang ingin memiliki database (files) atas SPT Tahunan yang dibuat karena tersedia menu “Print” dan juga “Save” ke dalam Komputer Wajib Pajak.
2. Ketidakbergantungan, Koneksi internet hanya diperlukan saat mengupload SPT Tahunan ke server Direktorat Jenderal Pajak. Artinya pada saat proses edit atau pengisian tidak perlu tergantung pada koneksi jaringan internet.

1.7.6 UMKM

Definisi UMKM menurut pasal 1 Undang-Undang No.20 Tahun 2008 tentang UMKM adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha yang memiliki kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam UU tersebut.

Kriteria UMKM menurut Pasal 6 Undang-Undang No.20 Tahun 2008 tentang UMKM adalah sebagai berikut :

- a. Usaha Mikro memiliki kekayaan bersih paling banyak lima puluh juta atau memiliki penjualan paling banyak tiga ratus juta per tahun
- b. Usaha Kecil memiliki kekayaan bersih lebih dari lima puluh juta rupiah sampai dengan paling banyak lima ratus juta rupiah atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari tiga ratus juta rupiah sampai dengan paling banyak dua milyar lima ratus juta rupiah.
- c. Usaha Menengah memiliki kekayaan bersih lebih dari lima ratus juta rupiah sampai dengan paling banyak sepuluh milyar rupiah atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari dua milyar lima ratus juta rupiah sampai dengan paling banyak lima puluh milyar rupiah.

Direktorat Jenderal Pajak mengklasifikasikan UMKM sebagai Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu Pasal 2 ayat (2) “Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap; dan

- b. menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak.

Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sangat penting untuk mempengaruhi stabilitas nasional, ekonomi dan politik sehingga tercipta Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang tangguh dan mandiri yang memiliki daya saing tinggi menghadapi persaingan bebas. Saat ini UMKM menjadi industri baru yang sangat diminati oleh masyarakat dikarenakan tidak memerlukan modal yang. Hal ini juga didukung dengan Era Revolusi industri 4.0 yang sangat menjamur beberapa dekade terakhir dimana peran Teknologi sangat penting yaitu sebagai penggerak utamanya.

UMKM menghadapi tantangan yang sangat besar dalam era revolusi 4.0 ini salah satunya adalah kemampuan UMKM dalam beradaptasi dengan teknologi yang ada. Sebagian UMKM di Indonesia sudah Go-online akan tetapi masih banyak juga UMKM yang masih bersifat offline oleh sebab itu Negara perlu hadir untuk mendorong terciptanya suatu sistem yang terhubung antara para pelaku UMKM dikarenakan pada era revolusi industri 4.0 ini penjualan barang dengan metode konvensional sudah ditinggalkan dikarenakan tidak efektif lagi.

Digitalisasi sangat memberikan efektivitas dan keuntungan untuk pelaku UMKM dimana pelaku UMKM dapat memasarkan, memperjual belikan, bahkan dapat menciptakan pasar baru yang lebih luas sehingga memberikan keuntungan bagi pelaku UMKM itu sendiri.

1.7.6.1 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak UMKM

Setiap Wajib Pajak baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan Usaha mempunyai kewajiban perpajakan yang berbeda-beda yang harus dipenuhi. Wajib Pajak UMKM memiliki kewajiban perpajakan sebagai berikut :

- a. Mendaftarkan dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- b. Menghitung sendiri pajak terutang;
- c. Membayar atau menyetorkan sendiri pajak terutang;
- d. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar;
- e. Melaporkan SPT sesuai dengan batas waktu pelaporan.

Menurut Mardiasmo (2008:54) Wajib Pajak mempunyai hak-hak yaitu:

- a. Mendapatkan Bukti Penerimaan Surat (BPS);
- b. Mendapatkan tanda bukti penerimaan SPT Tahunan;
- c. Memasukan pembetulan SPT;
- d. Mengajukan permohonan keberatan dan banding;
- e. Mengajukan permohonan pengangsuran dan penundaan pembayaran pajak;
- f. Meminta Restitusi (pengembalian) atas kelebihan pembayaran pajak.
- g. Mendapatkan Bukti Potong;
- h. Mendapatkan pelayanan dan informasi terkait perpajakan.

1.7.7 Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, yaitu suatu tindakan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku disuatu negara. Kepatuhan dengan perpajakan adalah suatu kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi dan menerapkan semua kewajiban pajak (Nurmantu, 2010: 148), yaitu:

- a. kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftar;
- b. kepatuhan untuk mengirimkan Pemberitahuan;
- c. kepatuhan dalam menghitung, menghitung dan membayar hutang pajak;
- d. kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan. Identifikasi indikator-indikator ini sesuai dengan kewajiban pajak dalam sistem penilaian sendiri (Devano dan Kurnia, 2011: 83-84).

Menurut Zain (2007), menyebutkan bahwa iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib Pajak memahami atau berusaha untuk memahami ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

1.7.7.1 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Macam-macam kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010:138) adalah:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan Material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

1.7.7.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut pasal 1 yang dimaksud dengan Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan di atas, menerangkan bahwa yang dimaksud Wajib Pajak patuh ialah Wajib Pajak yang mempunyai pengetahuan serta pemahaman yang memadai dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.7.7.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dimana kepatuhan wajib pajak merupakan suatu faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka dengan ini diuraikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

a. Teori Minat

Minat merupakan keinginan untuk melakukan perilaku Jogiyanto (2007: 29). Suharyat (2010) mengemukakan bahwa terdapat beberapa unsur dalam minat

yang terdiri dari pengenalan (kognisi), perasaan (emosi), serta kehendak. Unsur pengenalan pada minat harus berdasarkan dengan informasi dan pengetahuan tentang objek yang diminati tersebut. Unsur emosi merupakan unsur yang disertai dengan perasaan tertentu (perasaan senang) sedangkan unsur konasi sendiri adalah kelanjutan dari kedua unsur tersebut yang diwujudkan dalam hasrat dan keinginan untuk melakukan sebuah kegiatan. Kemudian dapat disimpulkan bahwa minat adalah kemauan/hasrat seseorang untuk melakukan sesuatu yang dikarenakan terdapat ketertarikan terhadap objek yang dapat membuat seseorang berkemauan untuk melakukan suatu hal.

Fishbien & Ajzen (*Theory of Reasoned action*) menyatakan bahwa minat berperilaku merupakan rangkaian teori. Minat itu sendiri merupakan unsur sukses dari perilaku karena berada diantara sikap dan perilaku. Sedangkan hal yang paling penting yang diperlukan untuk melakukan suatu tindakan harus disertai dengan niat. Ketika seseorang memiliki niat, maka tindakan yang dilakukan akan cenderung berhasil.

E-Form merupakan salah satu sarana penyampaian SPT Tahunan secara digital (online). Dengan diluncurkannya *e-Form* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Minat dalam pemanfaatan *e-Form* adalah keinginan secara sadar dari Wajib Pajak untuk melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-Form*.

Ada 3 indikator yg dapat digunakan untuk mengukur minat menggunakan menurut Laihad (2013 : 44-51), yaitu:

- 1) Keinginan Untuk Menggunakan, Wajib Pajak yang berminat pada *e-Form* harus memiliki kemauan untuk menggunakan *e-Form* tersebut.

- 2) Selalu mencoba menggunakan, Wajib Pajak yang sudah yakin menggunakan *e-Form*, maka Wajib Pajak tersebut akan selalu mencoba untuk menggunakan *e-Form* secara teratur.
- 3) Berlanjut dimasa yang akan datang, Wajib Pajak yang berminat dan yakin pada *e-Form* akan menggunakannya kembali di masa yang akan datang apabila ketika menggunakan *e-Form* Wajib Pajak merasa senang atau puas.

b. Teori Kebermanfaatan

Jogiyanto (2007: 114) mengemukakan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) diartikan bahwa sejauh mana seseorang yakin bahwa memanfaatkan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Demikian menurut Davis (1989: 320), kebermanfaatan adalah keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut Perkasa (2016) Kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan definisi yang dipaparkan dapat disimpulkan bahwa Kebermanfaatan adalah keyakinan seseorang bahwa dengan penggunaan suatu sistem informasi dapat memberikan keuntungan mempunyai arti bahwa Wajib Pajak yakin dengan menggunakan *e-Form* dalam pelaporan SPT juga memberikan keuntungan dan manfaat yang dapat meningkatkan kinerja mereka.

Kurniawan (2014), membagi Kebermanfaatan menjadi bagi dua kategori, yaitu:

- 1) Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, meliputi dimensi:

- a) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*make job easier*), Dengan pemanfaatan teknologi, maka pekerjaan akan lebih mudah dan lebih efisien. Dengan adanya *e-Form*, akan memudahkan pekerja Wajib Pajak dalam melakukan pengisian SPT.
 - b) Bermanfaat (*usefull*), Teknologi memberikan banyak manfaat dan keuntungan bagi para pengguna. Beberapa keuntungan dalam penggunaan *e-Form* adalah pemanfaatan waktu Wajib Pajak karena pengisian SPT sudah dilakukan secara online sehingga mereka tidak harus ke kantor pajak. Dengan pengisian SPT dilakukan secara online, maka akan menghemat penggunaan kertas.
 - c) Menambah produktivitas (*increase productivity*), Meningkatkan produktivitas Wajib Pajak dengan penggunaan *e-Form*. Dengan adanya teknologi, pekerjaan akan mudah dilakukan dengan begitu maka akan menambah produktivitas bagi para pengguna.
 - d) Mempertinggi efektivitas (*enhance efectiveness*), Melalui pemanfaatan teknologi tersebut maka pekerjaan akan lebih efektif. Dengan adanya *e-Form* maka Wajib Pajak tidak akan mengantri lama dalam pengisian SPT.
 - e) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve jobperformance*), Dengan adanya teknologi, kualitas hasil pekerjaan akan meningkat. Dengan adanya *e-Form* maka akan membantu Wajib Pajak dalam melakukan pengisian SPT karena tidak mengantri sehingga dengan begitu maka akan membantu kinerja pekerjaan.
- 2) Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor, dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- a) Kemanfaatan meliputi dimensi mempermudah (*make job easier*), bermanfaat (*usefull*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*).
- b) Efektivitas meliputi dimensi meningkatkan efektivitas (*enhace efectiveness*), mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve performance*)

Dalam penelitian ini menggunakan estimasi satu faktor untuk merumuskan indikator perumusan item kuesioner.

c. Teori Kemudahan

Menurut (Jogiyanto, 2007: 115) Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) dilihat dari sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan memanfaatkan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Tjini dan Baridwan (2012) mengatakan kemudahan merupakan keyakinan seseorang dalam penggunaan suatu teknologi lebih gampang dan mudah dipahami. Dengan pengertian diatas, menggunakan sistem dalam pekerjaannya akan mempermudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan terbebas dari usaha. Demikian juga dapat diartikan bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informaasi tersebut dapat lebih mudah digunakan dan dimengerti.

Menurut (Vankatesh, 2014) Kemudahan dibagi menjadi beberapa dimensi yaitu terdiri dari:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understable*), Sistem harus jelas dan mudah dimengerti supaya pemakai sistem tersebut tidak merasa kebingungan ketika menggunakan sistem tersebut dan juga tampilan sistem mudah untuk dibaca.

- 2) Tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*), Suatu sistem dikatakan mudah apabila tidak membutuhkan banyak usaha atau fleksibel dalam penggunaannya.
- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*), Penggunaan sistem dikatakan mudah ketika pemakai sistem tersebut mudah untuk mempelajarinya sehingga tidak mengalami banyak kesalahan dalam penggunaannya.
- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu ingin kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*), Sistem mudah dioperasikan sehingga pengguna merasa bahwa akan mudah mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhannya.

1.7.8 *On-line Tax Filling*

Secara umum, ada tiga cara untuk mengajukan pajak yaitu pengarsipan manual, pengarsipan online, dan pengarsipan pajak kode batang dua dimensi (Efebera et al., 2004). Studi ini berfokus pada pengajuan pajak online yang didefinisikan sebagai Wajib Pajak orang pribadi atau perusahaan yang mengajukan pajak melalui internet. Untuk menganalisis dalam aspek praktis, *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* telah mengumumkan untuk menyediakan layanan jaminan keamanan situs web WebTrustSM untuk sistem pengarsipan pajak online (Gray and Debreceny, 2002). Dengan kata lain, layanan jaminan keamanan internet telah memberikan sistem pengarsipan pajak online Amerika dengan jaminan yang wajar atas mekanisme transaksi yang aman, seperti pengungkapan informasi, transmisi transaksi, privasi informasi, untuk mengurangi risiko yang dirasakan dari pengarsipan pajak online para Wajib Pajak.

Pemerintah di berbagai negara menaruh perhatian besar pada layanan elektronik, sehingga ada banyak penelitian tentang pengarsipan pajak online. Sebagai contoh, Warkentin et al. (2002) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi publik untuk menggunakan layanan e-government, termasuk variabel budaya, kepercayaan, risiko yang dirasakan, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Namun, penelitian ini adalah makalah deskriptif yang hanya mengusung tema tetapi kurang investigasi empiriskelayakan kerangka penelitian. Hsu dan Chiu (2004) menyelidiki model penerimaan publik terhadap layanan e-government berdasarkan TPB. Hasil empiris menunjukkan bahwa niat kelanjutan pembayar pajak ditentukan oleh faktor-faktor TPB (efisiensi-diri, kemampuan pengendalian yang dirasakan) dan kepuasan.

Dalam studi lebih lanjut, Efebera et al. (2004) menggunakan TPB untuk mengeksplorasi faktor-faktor penentu pengajuan pajak online yang mencakup norma subyektif dan sanksi hukum. Kontribusi literatur ini adalah untuk (1) meningkatkan pentingnya Wajib Pajak orang pribadi berpenghasilan rendah dalam model kepatuhan pajak; (2) menambahkan ekuitas vertikal, horisontal dan pertukaran sebagai variabel baru yang mempengaruhi niat kepatuhan pajak. Makalah ini melanjutkan pandangannya.

Model penerimaan pengajuan pajak on-line dari Wajib Pajak dapat dijelaskan secara efektif dengan integrasi faktor-faktor TPB (kontrol perilaku yang dirasakan dan norma subyektif) dan ekuitas pajak (horizontal, vertikal, dan ekuitas pertukaran). Fu et al. (2006) percaya bahwa pemerintah Taiwan masih membutuhkan bantuan teknologi informasi dalam berbagai aspek. Mereka mengintegrasikan faktor-faktor TPB parsial dan faktor-faktor TAM parsial untuk

menyelidiki faktor-faktor penentu yang mempengaruhi Wajib Pajak pada pilihan metode pengarsipan pajak.

Hasil empiris menunjukkan bahwa kegunaan adalah salah satu faktor TAM yang mempengaruhi niat pengarsipan pajak online; sedangkan norma subyektif dan *self efficacy* adalah faktor-faktor TPB yang mempengaruhi niat pengarsipan pajak online. Meski begitu, penelitian ini menguji korelasinya antara faktor-faktor TPB dan faktor TAM atau pengaruh sikap terhadap niat pengarsipan pajak online. Dengan demikian, makalah ini mengintegrasikan TAM dan TPB untuk menjelaskan secara efektif model penerimaan pengajuan pajak online dari Wajib Pajak orang pribadi.

Di sisi lain, penentu lengkap ditambahkan dalam model penelitian, termasuk faktor TAM (kemudahan penggunaan, kegunaan, dan niat perilaku), faktor TPB (sikap, kontrol perilaku yang dirasakan dan norma subyektif), ekuitas pajak dan norma moral. Selain itu, penelitian ini juga menjelaskan hubungan antar faktor berdasarkan literatur relatif dan penalaran hipotesis.

1.7.9 E-System Perpajakan

1.7.9.1 Pengertian e-System Perpajakan

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan Indonesia yang modern, terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan online yang disediakan oleh pemerintah. *e-System* digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak demi memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya.

Definisi *e-System* berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online pasal 1 (1), yaitu:

“Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.”

Menurut Liberti Pandiangan (2008:35), *e-System* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet. Banyaknya layanan *e-System* pada administrasi perpajakan di Indonesia, yaitu:

1. *E-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak.
2. *E-Filing*; cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui aplikasi yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3. *E-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*.
4. *E-Conseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk konsultasi secara *online*.
5. *E-SPT*; aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktur Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

1.8 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2
Ringkasan Penelitian Terdahulu

Identitas Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
The Perception of Tax	kesadaran pajak	kepatuhan pajak responden

<p>Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity, Mohd Rusyidi Md Akir Wan Fadillah Bin Wan Ahmad Graduate, Journal of Economics, Management and Accounting 1 (1): 118-129 (June 2013) ISSN 2338-9710</p>	<p>(pendidikan, pengetahuan), kepatuhan pajak dan religiosity.</p>	<p>lebih rendah dibandingkan dengan pendidikan dan pengetahuan mereka terhadap pajak. nilai-nilai agama memainkan peran yang sangat penting untuk membuat Wajib Pajak bertanggung jawab atas kepatuhan pajak.</p>
<p>Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model , Jullie Jeanette Sondakh, European Research Studies Journal Volume XX, Issue 2A, 2017pp. 48 - 64</p>	<p>Perceived Usefulness, Perceived ease of use, Attitude towards Use e-SPT, Behavioral intention to use e-SPT</p>	<p>Sikap terhadap eSPT memiliki efek positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-SPT.</p>
<p>The Influence Of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Tax, Linda Nur Yunianti, Neginia Kencono Putril, Yudha Aryo Sudibyo, Ascaryan Rafinda Journal of Accounting and Strategic Finance Vol.2 No.1 June 2019, pp.1-13</p>	<p>pengaruh kesadaran, kewajiban moral, akses pajak, kualitas layanan, dan denda pajak</p>	<p>kesadaran, kewajiban moral, kualitas layanan, dan denda pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. variabel akses pajak berpengaruh positif tetapi secara statistik tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</p>
<p>Determinants of Individual Taxpayers' Compliance in Indonesia: A Meta-Analysis , Okta Handayani Theresia Woro Damayanti , The Indonesian Journal Of Accounting Research Vol. 21, No. 1, January 2018 Page 01-22</p>	<p>kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak dan sikap Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>kualitas layanan pajak, pengetahuan pajak, kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi pajak, sanksi pajak dan sikap Wajib Pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak individu di Indonesia.</p>
<p>Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak</p>	<p>kualitas informasi, kualitas layanan,</p>	<p>kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem</p>

<p>Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi, Resti Kartika Dewil, Ricky Firmansyah², Jurnal Swabumi, Vol. 7 NO.1 Maret 2019, PP. 1~13 ISSN: 2355-990X E-ISSN:2549-5178</p>	<p>kualitas sistem</p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap keuntungan bersih</p>
<p>A Modernize Tax Administration Model for Revenue Generation. Abdurrahman Adamu Pantamee, Muzainah Binti Mansor. International Journal of Economics and Financial Issues, Vol 6 Special Issue (S7) 11-13 April 2016, Universiti Utara Malaysia, Malaysia</p>	<p>input, proses transformasi, output, dan hasil,</p>	<p>input, proses transformasi, output, dan hasil, reformasi bekerja signifikan melalui seluruh model administrasi perpajakan modern.</p>
<p>The Socialization of Tax as a Moderation Variable Towards the Taxpayer Compliance of Industrial Performer in Kudus Regency. Lola Kurnia Pitaloka, Kardoyo, Rusdarti Journal of Economic Education, JEE 7 (1) 2018 : 45 – 51. ISSN 2301-7341</p>	<p>Pemahaman Peraturan Pajak, kesadaran Wajib Pajak, kepatuhan Wajib Pajak, sosialisasi pajak,</p>	<p>pemahaman tentang pajak dan kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi pajak memengaruhi dan memperkuat hubungan antara memahami peraturan pajak tentang kepatuhan Wajib Pajak tetapi gagal mempengaruhi hubungan antara kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak.</p>
<p>Kemudahan Pengisian SPT, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur. I Gede Rudi Juliantara Putu Ery Setiawan, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.20.3. September (2017): 1734-1761</p>	<p>Kemudahan pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan WP</p>	<p>kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki hasil positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi</p>
<p>An empirical study of on-line tax filing acceptance model: Integrating TAM and TPB. Tsung Cheng Lu et.al, African Journal of</p>	<p>TAM factors and TPB factors, norms, tax equity and attitude, on-line tax filing intention and behavior</p>	<p>ditemukan korelasi antara faktor TAM dan faktor TPB</p>

Business Management Vol. 4(5), pp. 800-810, May 2010		
Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model. Jullie Jeanette Sondakh. European Research Studies Journal Volume XX, Issue 2A, 2017	Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), attitude towards use e-SPT (AT), Perceived usefulness (PU)	kemudahan penggunaan memiliki efek positif yang signifikan terhadap manfaat dan sikap terhadap penggunaan e-SPT. Sikap terhadap eSPT memiliki efek positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-SPT.
An Integrated Model On Online Tax Adoption In Malaysia. Hussein Ramlah et.al. European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2010. April 12-13 2010, Abu Dhabi, UAE	Compatibility, Image, result demonstrability, perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use e-filing, trust of e-government, influence, service quality, perceived risk, disposition to trust	kepercayaan pemerintah dan kualitas layanan berbasis web ditemukan menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi niat warga negara untuk menggunakan <i>e-filing</i>
Towards an Understanding of the Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e-Government Services. Jyoti Devi Mahadeo. Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 4 2009 (pp391 - 402)	Perceived usefulness, Perceived Ease of Use (EOU), Social influence, Voluntariness, Compatibility, trust, Civic mindednes, Facilitating Conditions (FC), Culture, attitude, Behavioural Intention (BI) and usage behaviour,	niat untuk menggunakan sistem pengarsipan e-Pajak sebagian besar dipengaruhi oleh PU, EOU dan Sikap positif. PU secara positif dipengaruhi oleh PEOU yang pada gilirannya dipengaruhi oleh Pengaruh Sosial yang menyiratkan bahwa pengaruh teman sebaya dan dukungan manajemen mempengaruhi penggunaan sistem pengarsipan e-Pajak. Temuan ini juga menunjukkan Behavioral Intention to Use dipengaruhi secara positif ketika penggunaan memkan bahwa penggunaan sistem adalah opsional.
Literature Review On The Impact Of Tax Knowledge On Tax Compliance Among Small Medium Enterprises In a Developing Country. Newman et.al, International Journal of Entrepreneurship Volume 22, Issue 4, 2018, pp 1-15	pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak, penentu kepatuhan pajak, pengetahuan pajak	UKM di negara berkembang khusus ini tidak mematuhi undang-undang pajak. Mereka hanya memiliki pengetahuan dasar tentang pajak dan tidak memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah pajak.
The Effect of Tax	pengetahuan perpajakan,	pengetahuan perpajakan, self

Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. Asrinanda, Yossi Diantimala. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8(10), 539–550.	self assesment system, kesadaran pajak, kepatuhan Wajib Pajak	assesment system dan kesadaran pajak baik secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
The role of taxpayer awareness, tax regulation and understanding in taxpayer compliance. Ngest et.al, Journal of Accounting and Taxation. Vol. 9 (10), pp. 139-146, November 2017.	kesadaran Wajib Pajak, regulasi dan pemahaman perpajakan, kepatuhan Wajib Pajak	pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dan kesadaran Wajib Pajak secara bersamaan berkontribusi terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
Tax literacy in the digital economy. Dr Marina Bornman and Mrs Marianne Wassermann, e-Journal of Tax Research (2018)	kesadaran pajak, pengetahuan dan keterampilan kontekstual, kepatuhan Wajib Pajak	pengetahuan Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan pajak

Sumber: Penelitian-penelitian terdahulu

1.9 Kerangka Berfikir

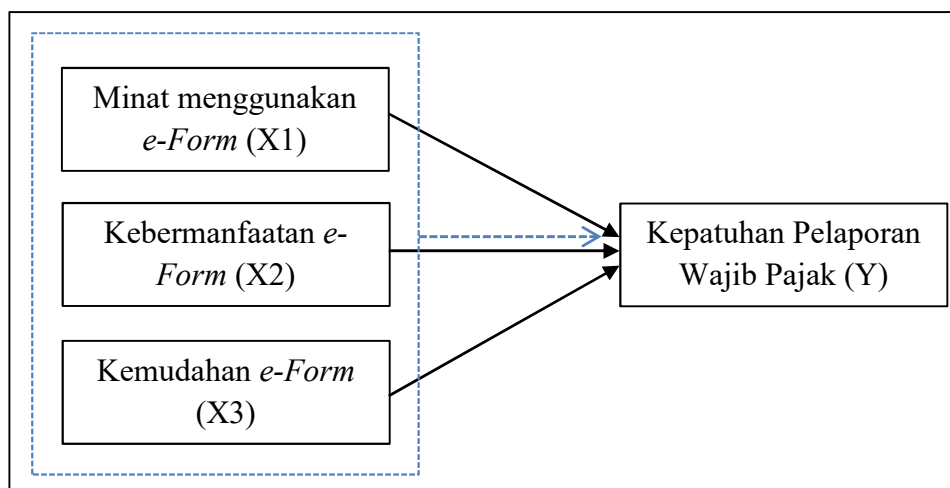
Pengaruh Minat menggunakan, Kebermanfaatan, dan Kemudahan *e-Form* terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak

Jika semakin tingginya minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Form* maka semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Form* adalah faktor keamanan dan kerahasiaan. Semakin aman suatu aplikasi maka Wajib Pajak akan semakin berminat menggunakan *e-Form* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan mereka.

Kebermanfaatan diindikasikan dengan semakin banyak Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunannya secara online maka semakin banyak juga manfaat yang diciptakan oleh *e-Form* yang akhirnya nanti dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kemudahan dalam penggunaan suatu *e-Form* maka semakin banyak juga Wajib Pajak akan menggunakan *e-Form*.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini alur pikir digambarkan seperti Gambar 1.1 dibawah ini:

Gambar 1.1
Kerangka Berfikir



Keterangan:

————> : Pengaruh parsial masing-masing variabel X terhadap variabel Y

- - - - -> : Interaksi variabel X secara simultan terhadap variabel Y

1.10 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kausal komparatif (*causal comparatif*) dengan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat (Suryabrata, 2013:84). Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) untuk menguji hipotesis. Tujuannya adalah untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan mengkaji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu Minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan *e-Form* dan Kemudahan *e-Form* terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari variabel independen minat menggunakan *e-Form*, Kebermanfaatan *e-Form*, Kemudahan *e-Form* sedangkan variabel dependen yaitu Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Penulis akan melakukan pengujian secara parsial dan simultan, sebelum melakukan pengujian tersebut Penulis akan mengukur variabel-variabel independen dan dependen dengan proksi yang telah ditentukan.

1.11 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang beralamat di Gedung Keuangan Negara Blok D, Jl. Kapten A. Rivai No. 4, Palembang.

1.12 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber asli. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

1.13 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini, dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (Pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian.

1.14 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek itu jadi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari (Sugiyono,2011: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (Pelaku UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penggunaan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling insidental. Sampling insidental menurut Sugiyono (2011: 85) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja dapat digunakan sebagai sampel apabila secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dan cocok digunakan sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.858, tidak semua Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (Pelaku UMKM) ini dijadikan objek dalam penelitian ini. Dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.858}{1+(1.858 \times (0,05)^2)}$$

$$n = 1.858/(1+1.858 \times 0,0025)$$

$$n = 1.858/1+4,465$$

$$n = 1.858/5,465$$

$$n = 329.141 \text{ dibulatkan menjadi } 330$$

Keterangan:

n : jumlah sampel yang dicari

N : jumlah populasi

d : nilai presisi (ditentukan dalam penelitian ini sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$)
(Bungin,2009:105)

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebesar 330 sampel dari populasi.

1.15 Definisi Operasional Variabel

1.15.1 Variabel Independen

1.15.1.1 Minat menggunakan *e-Form*

Minat merupakan keadaan di mana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu hal dan mempunyai keinginan untuk menggunakannya kembali lagi. Menurut Hilgard yang dikutip oleh Slameto (2013: 57) menyatakan “*Interest is persisting tendency to pay attention to end enjoy some activity and content*” yang artinya minat adalah kecenderungan menetap untuk memberikan perhatian dan menikmati beberapa aktivitas dan merasakan kepuasan.

Minat menggunakan *e-Form* adalah sebuah cara dalam penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara online maupun offline. Dalam penelitian ini suatu minat mengacu pada perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Form*

yang nantinya akan berakibat pada penggunaan berkelanjutan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju. Keinginan untuk menggunakan, selalu mencoba menggunakan dan berlanjut di masa yang akan datang merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur Variabel (Laihad, 2013 (44-51).

1.15.1.2 Kebermanfaatan *e-Form*

Kebermanfaatan dapat diartikan suatu kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu akan memberikan manfaat dan dapat meningkatkan kinerja. Prof. Dr. J.S. Badudu dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, mengatakan bahwa:” Pemanfaatan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna”.

Indikator yang digunakan dalam variabel kebermanfaatan adalah mempermudah pekerjaan, meningkatkan efektivitas, bermanfaat, menambah produktivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan (Devina (2016). Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.

1.15.1.3 Kemudahan *e-Form*

Kemudahan Penggunaan merupakan suatu kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Pengguna *e-Form* berpikir bahwa produk *e-Form* lebih fleksibel, mudah dipahami, tidak rumit, mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya (*compatible*) sebagai karakteristik Kemudahan Penggunaan. Indikator untuk mengetahui Kemudahan mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah dalam pengoperasiannya.

Indikator-indikator tersebut kemudian dikembangkan menjadi item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudahan penggunaan dalam hal penggunaan teknologi merupakan suatu keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipahami. Kemudahan untuk digunakan, mudah untuk dimengerti, mudah untuk berinteraksi dan mudah dioperasikan sesuai dengan keinginan pengguna merupakan indikator untuk mengukur variabel kemudahan penggunaan. Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.

1.15.2 Variabel Dependen

1.15.2.1 Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Yang merupakan kewajiban perpajakan antara lain yaitu kewajiban dalam mendaftarkan diri, kewajiban dalam menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan melaporkan kembali Surat Pemberitahuan.

Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju. Instrumen yang digunakan untuk mengukur Variabel Kepatuhan meliputi empat hal yaitu kepatuhan dalam

mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak dan kepatuhan dalam melaporkan kembali SPT.

Tabel 1.3
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator
Minat menggunakan <i>e-Form</i>	Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.	Laihad, 2013 (44-51): a) Keinginan Untuk Menggunakan b) Selalu mencoba menggunakan c) Berlanjut dimasa yang akan datang
Kebermanfaatan <i>e-Form</i>	Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.	Devina (2016), kebermanfaatan dibagi dalam dua kategori , yaitu: 1) Kemanfaatan meliputi dimensi: <i>(a) make job easier</i> <i>(b) usefull</i> <i>(c) increase productivity</i> <i>(d) enhance efectiveness</i> <i>(e) improve job performance</i> 2) Kemanfaatan: a) Kemanfaatan <i>(1) make job easier</i> <i>(2) usefull</i> <i>(3) increase productivity</i> b) Efektivitas <i>(1) enhace my efectiveness</i> <i>(2) improve my job performance</i>
Kemudahan <i>e-Form</i>	Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.	Vankatesh <i>et al</i> (2014) : a) <i>clear and understable</i> b) <i>does not requirea lot of mental effort</i> c) <i>easy to use</i> d) <i>easy to get the system to do what he/she wants to do</i>
Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Variabel ini diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 sangat tidak setuju sampai 4 untuk sangat setuju.	Mendra (2017:226) : 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP 2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang 3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak 4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT

1.16 Teknik Analisis

1.16.1 Uji Instrumen Data

1.16.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan koelasi Pearson, dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan nilai total pertanyaan kemudian lihat signifikansi korelasi tersebut dengan uji t. (Trihendradi, C. 2013:195). Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas :

- a. Jika r-hitung positif dan r-hitung $>$ r-tabel, maka butir pernyataan tersebut valid.
- b. Jika r-hitung negatif dan r-hitung $<$ r-tabel, maka butir pernyataan tersebut tidak valid.
- c. r-hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Dalam penelitian ini menggunakan validitas isi (*content validity*) dengan menggunakan kisi- kisi instrumen. Dalam kisi- kisi terdapat variabel yang akan diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor butir pertanyaan yang telah dijabarkan dalam indikator. Dengan kisi- kisi akan mempermudah pengujian validitas. Di mana penguji validitasnya menggunakan pendapat para ahli yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Setelah dilakukan validitas isi, selanjutnya uji validitas menggunakan program *Statistical Product and Service Solution- SPSS 20.0*. Uji validitas dinyatakan dalam indeks diskriminasi item minimal 0.25, sedangkan koefisien yang $<$ 0.25 dinyatakan gugur, \geq 0.25 dinyatakan valid. (Sugiyono, 2014: 229).

1.16.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas yang tinggi jika alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*), selain itu harus cermat dan tepat. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dinyatakan bahwa “suatu konstruk atau” (Trihendradi, C. 2013:195).

Menurut Sekaran (2011:177) *Cronbach alpha* adalah koefisien keandalan (*reliability*) yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Semakin dekat Cronbach alpha dengan 1, semakin tinggi keandalan konsistensi internalnya.

1.16.2 Uji Asumsi Klasik

1.16.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan grafik histogram dan grafik normal *probability plot*. Metode yang paling baik adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Untuk lebih memperjelas tentang sebaran data dalam penelitian ini maka akan disajikan dalam grafik histogram. Dimana dasar pengambilan keputusan menurut (Sugiyono, 2014: 207), yaitu:

1. Jika sumbu menyebar sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

1.16.2.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pemeriksaan heteroskedastisitas melalui *scatterplot* menunjukkan bahwa data berpenyiar secara acak. Untuk memperjelas pemeriksaan heteroskedastisitas, dapat kita lakukan yang memberikan *p-value* lebih besar dari pada 0,05. (Yamin, 2011:107).

1.16.2.3 Uji Multikolonieritas

Menurut Imam Ghozali (2016:103), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui korelasi antar variabel variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat diketahui dengan melihat angka *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Model regresi dikatakan bebas dari

multikolinieritas apabila memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka tolerance lebih besar dari 0,10.

1.16.2.4 Uji Autokolerasi

Menurut Ghozali (2016: 111) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Ada beberapa uji yang dapat dilakukan yaitu salah satunya dengan menggunakan uji Durbin Watson yaitu untuk melihat ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi. Pengujian Durbin Watson dilihat dengan membandingkan nilai Durbin Watson (DW) dan nilai dL dalam tabel Durbin Watson dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Kriteria keputusannya apabila $DW > dL$ maka data berbentuk linear dan apabila $DW < dL$ maka data tidak berbentuk linear.

1.16.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi digunakan untuk meramalkan suatu variabel (variabel *dependent*) berdasarkan satu variabel atau beberapa variabel lain (variabel *independent*) dalam suatu persamaan linear.

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \dots + b_n X_n$ persamaan linear dengan beberapa variabel *independent*. (Trihendradi, C. 2013:155).

Teknik analisis datanya menggunakan model regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisa berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen (variabel bebas) terhadap

variabel terikat (variabel dependen). Model yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak
X ₁	= Minat menggunakan <i>e-Form</i>
X ₂	= Kebermanfaatan <i>e-Form</i>
X ₃	= Kemudahan <i>e-Form</i>
a dan b ₁ serta b ₂	= Konstanta
ε	= Error

1.16.4 Uji Hipotesis

1.16.4.1 Koefisien Determinasi (R²)

Pada intinya koefisien ini mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas., (Sugiyono, 2014: 266).

1.16.4.2 Uji Statistik f

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Akan dilakukan penggunaan hasil regresi setelah melakukan pengujian asumsi yang dapat menentukan hasil regresi. Residual atau error dan dilakukan pengujian model secara keseluruhan (Uji-f) mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat mengetahui hipotesis penelitian diterima atau ditolak akan tercerminkan dalam pengujian analisis regresi ini. (Sugiyono, 2014: 278).

Menurut Imam Ghozali (2016:96) untuk menguji apakah model yang digunakan baik maka harus dilakukan uji F ini, maka dapat dilihat dari signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa dengan cara merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$