

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Kajian Pustaka

Dalam bab ini akan dibahas terkait Penerapan Sistem *e-filling*, Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan sebagai berikut.

##### 2.1.1 Sistem *E-Filling*

###### 2.1.1.1 Pengertian *E-Filling*

Siti Kurnia Rahayu (2010:132) mendefinisikan *e-filling* sebagai berikut :

“*E-filling* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik”.

Sedangkan Pengertian *E-filing* Menurut Meenal & Ginni Garg (2012:3) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut:

“*E-filing is a system for submitting tax documents to the Internal Revenue Service through the internet or direct connection, usually without the need to submit any paper documents. Various tax preparation softwares with e-filing capabilities are available as standalone programs or through websites or tax professionals from major software vendors for commercial use*”. Definisi tersebut dapat diartikan, *e-filing* adalah suatu sistem untuk dokumen elektronik atau dokumen Wajib Pajak yang dibuat menggunakan perangkat lunak perpajakan kemudian dikirim melalui internet untuk menyerahkan dokumen perpajakan (SPT) melalui koneksi internet tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas. Terdapat beberapa software pendukung yang disediakan untuk menunjang sistem *e-filing*, yaitu melalui program atau melalui situs perpajakan”.

Menurut Nurfansa (2015:133) *e-filling* didefinisikan sebagai berikut :

“*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online*

yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider (ASP)*”.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-filling* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *realtime* yang dibuat menggunakan perangkat lunak perpajakan kemudian dikirim melalui internet untuk menyerahkan dokumen perpajakan (SPT) melalui koneksi internet tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas melalui beberapa *software* pendukung yang disediakan untuk menunjang sistem *e-filing*, yaitu melalui program atau melalui situs perpajakan”.

#### **2.1.1.2 Indikator Sistem E-Filling**

Ada 4 indikator kualitas sistem informasi yang dikemukakan oleh T. Barrier (2002:263), yaitu :

- “1. Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*)
2. Mudah dipelajari (*ease of learning*)
3. Fleksibel dalam penggunaan (*Flexibility in use*)
4. Keamanan (*security*)”.

Sedangkan DeLone dan McLean (2003:9) menyatakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kualitas sistem informasi yaitu :

1. Fleksibilitas (*Flexibility*), yaitu kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berhubungan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*), yaitu sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan tersebut merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat menjadikan orang

tersebut bebas dari usaha (*free of fort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, hanya memerlukan sedikit waktu untuk memperlajarinya, karena sistem tersebut tidak rumit, mudah dipahami dan sudah dikenal.

3. Keandalan Sistem (*Reliability*), yaitu ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem ini juga dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang kaitannya dengan sistem *e-filling*.
4. Integrasi (*integration*), yaitu pemrosesan sistem bersifat lengkap, akurat, tepat waktu, dan diotorisasi. Sebuah sistem dikatakan memiliki integrasi apabila dapat melaksanakan fungsi yang diperuntukan bagi sistem tersebut secara keseluruhan dan bebas dari manipulasi sistem, baik yang tidak diotorisasi maupun yang tidak disengaja.

Berdasarkan indikator diatas, maka indikator untuk penggunaan sistem *e-filling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Fleksibel (*Flexibility*), Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) Keandalan Sistem (*Reliability*) dan Integrasi (*Integrity*).

## **2.1.2 Kompetensi Fiskus**

### **2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Fiskus**

Menurut Mangkunegara (2005:113) kompetensi adalah sebagai berikut:

“Kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja”

Sedangkan Don Hellriegel (2004:4) menyatakan bahwa kompetensi adalah sebagai berikut:

“Kompetensi adalah sekumpulan kemampuan, perilaku, sikap, dan pengetahuan yang saling terkait yang dibutuhkan oleh seorang individu untuk menjadi efektif di sebagian besar posisi profesional dan manajerial”.

Wibowo (2013:324) mendefinisikan kompetensi sebagai berikut :

“Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi Fiskus adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dibidang perpajakan, baik secara langsung ataupun tidak langsung menangani perpajakan untuk keperluan perpajakan diri sendiri (pribadi) serta untuk keperluan perpajakan pihak lain dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

### **2.1.2.2 Indikator Kompetensi Fiskus**

Kuisr Meija, *et al.* (2010:242) menyatakan indikator kompetensi adalah :

“1. *Knowledge*, dan

## 2. *Skill.*”

Menurut Moehariono (2010:13) mengemukakan bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang atau area tertentu.
2. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Berdasarkan indikator diatas, indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan (*Knowledge*), serta Keterampilan atau Keahlian (*Skill*) (Kuisr Meija *et al*, 2010:242; Moehariono, 2010:13).

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Hermawan Kertajaya (2010:15) kualitas layanan adalah sebagai berikut :

“Kualitas layanan (*service quality*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Layanan pelanggan yang bagus biasanya akan menghasilkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)”

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:47), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan”.

Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai:

“Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh”.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

### **2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Simamora (2012:186) indikator kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibels*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*”

Berdasarkan indikator di atas, maka penjelasan tentang indikator kualitas pelayan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibels* (bukti langsung/wujud fisik) berfokus pada barang atau jasa, yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan alat komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan), yaitu kemampuan para staf untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selain itu, daya tanggap sistem dalam hal format sistem harus sesuai dengan

data wajib pajak yang bersangkutan seperti lokasi dan cara pembayaran pajak Wajib pajak harus sesuai dengan yang dibutuhkan.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Emphaty* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

Berdasarkan indikator diatas, maka untuk mengukur kualitas pelayanan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibels* (Bukti Langsung/Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (empati) (Simamora, 2012:186).

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya (Abdul Hamid, 2010:15).

### **2.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak**

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa :

“Keberadaan sistem *e-filling* yang bisa disampaikan secara *online*, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak”.

Diana Sari (2013:20) menyatakan bahwa :

“Pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat”.

Menurut penelitian Ellyn Nurbaiti, dkk. (2016) terdapat pengaruh penerapan Sistem *e-filling* terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan.

### **2.2.2 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak**

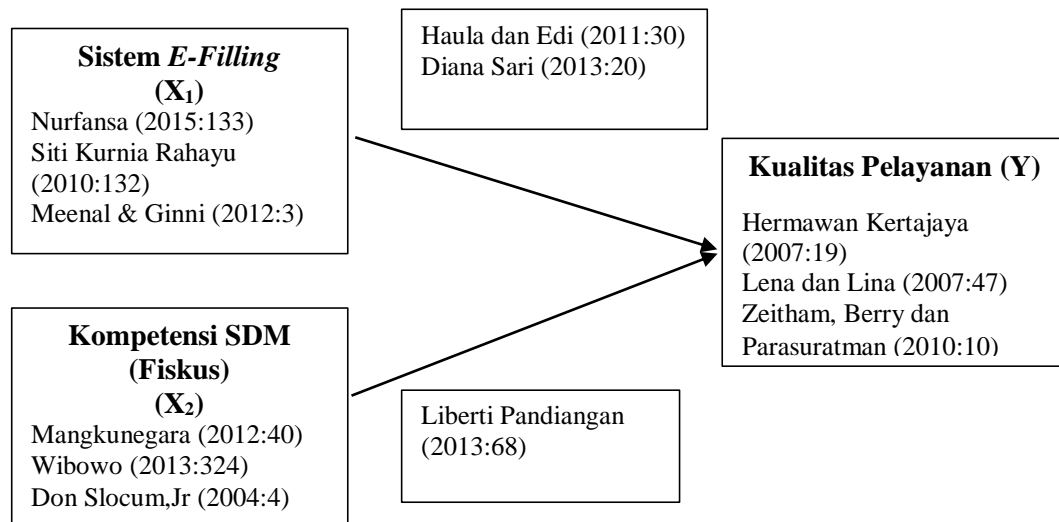
Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani Wajib Pajak (Liberti Pandiangan, 2013:68).

Menurut penelitian Zakiyatul Ummah, dkk. (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas kompetensi dan pelayanan prima. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Septian Raharja (2016) menyatakan bukti yang sama bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dari kerangka berpikir diatas maka dibuat paradigma penelitian. Dengan paradigma penelitian, penulis dapat menggunakannya sebagai panduan untuk



hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3. Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran. Menurut Uma Sekaran (2006:135) definisi hipotesis sebagai berikut :

“Hipotesis adalah hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji”.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2013:110) hipotesis dapat diartikan sebagai berikut :

“Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka Penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitsian sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Penerapan Sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

H<sub>2</sub> : Kompetensi Fiskus berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.