

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1.Kajian Pusataka**

##### **2.1.1. Persepsi Kegunaan**

###### **2.1.1.1.Pengertian Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan merupakan suatu ukuran penggunaan teknologi dapat dipercaya yang penjelasannya sebagai berikut :

“Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi yang dapat di percaya akan mendatangkan manfaat untuk setiap orang yang menggunakan teknologi tersebut dan berfungsi fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu dan mempermudah, memperingankan pekerjaan meningkatkan produktivitas dan kevektivan suatu pekerjaan” Wahyuni ( 2015:3).

Kemudahan penggunaan mempengaruhi sistem *e-filing*. Pengguna atau wajib pajak akan menggunakan sistem yang baru jika mereka merasa sitem tersebut mudah untuk di gunakan namun juga sebaliknya jika menurut wajib pajak sistem yang baru atau *e-filing* susah digunakan maka mereka cenderung tidak akan memakai sistem baru tersebut Nursinah ( 2015).

“Persepsi kegunaan adalah tingkat kepercayaan orang bahwa menggunakan suatu teknologi akan membantu kinerja dari pekerjaan yang ia kerjakan (Jugiyanto 2012:14)”.

Beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan adalah ukuran suatu teknologi yang dinilai fungsinya itu dari mudah atau tidaknya sistem teknologi baru tersebut. Dan persepsi kemudahan akan sangat diterima oleh wajib pajak atau penggunanya jika hal tersebut terlihat mudah untuk di gunakan, dipahami dan juga sebagai dianggap sebagai alternatif.

#### **2.1.1.2. Indikator Persepsi Kegunaan**

Indikator persepsi kegunaan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Jogiyanto (2012:152) sebagai berikut :

a) Meningkatkan Kinerja

Meningkatkan kinerja pelaporan adalah aktivitas memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu.

b) Membuat Pekerjaan Lebih Mudah

Membuat pekerjaan lebih mudah diartikan sebagai dimana suatu pekerjaan yang dilakukan dapat memudahkan penggunanya.

c) Bermanfaat

Bermanfaat adalah kata dari dasar manfaat sehingga dapat menyatakan suatu tindakan kebermanfaatan pengalaman.

## **2.1.2. Persepsi Kemudahan**

### **2.1.2.1. Pengertian Persepsi Kemudahan**

Menyatakan bahwa kemudahan dapat mempengaruhi penggunanya, berikut adalah penjelasannya :

“Kemudahan penggunaan mempengaruhi penggunaan sistem *E-filing*. Pengguna akan menggunakan sistem tersebut jika mereka menginterpretasikan sistem tersebut mudah digunakan namun juga sebaliknya. Persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu dapat dengan mudah dan menggunakannya. Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan akan sangat diterima oleh masyarakat jika dapat mudah dipahami, digunakan dan dianggap sebagai jalan alternatif bagi penggunanya”. Nursinah (2015).

Berbeda halnya dengan Wahyuni (2015) wahyuni beranggapan bahwa:

“Kemudahan pengguna dapat mempengaruhi pengguna sistem *E-filing*. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan yang di dapat dari sistem tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *E-filing* mudah digunakan maka sistem dapat tercapai dan jika pengguna system berpotensi dilakukan secara terus menerus. Dan juga sebaliknya ketika seseorang menilai meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya.”

Davis (2006) menyatakan bahwa “Persepsi kemudahan adalah ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya”.

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan adalah ukuran kepercayaan bahwa sesuatu yang baru itu dapat jelas digunakan juga tidak membutuhkan tenaga ekstra dan cukup efektif untuk digunakan.

### **2.1.2.2. Indikator Persepsi Kemudahan**

Adapula beberapa indikator menurut Davis (2016:79) :

1. Persepsi kemudahan Meningkatkan Performa

Pada indikator ini bermaksudkan bahwa dengan adanya kemudahan pada saat sistem digunakan serta memiliki kemudahan akses maka performa saat pelaporan akan meningkat.

## 2. Meningkatkan Efektivitas

Meningkatkan efektivitas yaitu pekerjaan yang dilakukan dapat menghemat waktu serta biaya yang seharusnya digunakan

## 3. Meningkatkan Produktivitas

Merupakan upaya peningkatan jumlah dengan mengeluarkan kebijakan yang mengarah pada efisiensi.

## 4. Menyederhanakan Proses Pelaporan

Dalam proses pelaporan pajaknya serta lebih praktis sehingga mendatangkan manfaat dalam melakukan kewajibannya.

### **2.1.3. Persepsi Kepuasan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Persepsi Kepuasan**

Persepsi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa tapi juga sebaliknya jika kinerja sesuai atau melebihi ekspektasi maka pelanggan atau wajib pajak akan merasa puas dengan adanya *e-filing* yang di terapkan pemerintah ini. Pernyataan tersebut dipaparkan oleh Tjiptono (2014:58)

Adapun menurut Hawkins & Lonney (2016:74) sebagai pernyataan dibawah :

“Persepsi suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang kita dapatkan. Kepuasan konsumen adalah respon emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk tertentu dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapannya terpenuhi.”

Sugihartini dan Dewantara (2015:6) menyatakan bahwa :

“Kepuasan pengguna itu merupakan rasa puas dari fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas informasi ataupun sistem yang dihasilkan oleh *e-filing*. Dan rasa puas juga dapat memenuhi kebutuhan serta adanya manfaat juga dapat menghemat waktu bagi wajib pajak.”

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi penggunanya, dan juga kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak terpenuhi dengan baik Siti Kurnia Rahayu (2017:165) .

Dari banyaknya pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahawa persepsi kegunaan kepuasan adalah rasa atau sikap yang diputuskan setelah terjadi atau pengalaman atau juga respon emosional dalam hal ini dalam menggunakan *e-filing*. Jika dirasa wajib pajak itu puas maka mereka akan terus menggunakan sistem pembaharuan pembayaran pajak tersebut menggunakan *e-filing*.

### **2.1.3.2. Indikator Persepsi Kepuasan**

Menurut Hawkins dan Lonney (2014:101) indikator kepuasan yaitu:

a) Sesuai Harapan

Kesesuaian harapan ini merupakan tingkat sngkronisasi antara kinerja dan jasa yang diharapkan oleh konsumen dan juga sebagai penarikan kesimpulan.

b) Merekomendasikan

Yaitu kerelaan konsumen untuk merekomendasikan tanpa diminta tanpa dipaksakan juga ke teman atau keluarganya.

c) Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali ini kesediaan konsumen atau wajib pajak untuk berkunjung kembali dan melakukan pemakaian ulang jasa terkait.

#### **2.1.4. E-filing**

##### **2.1.4.1. Pengertian E-filing**

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*, yang dilakukan melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) Abunyan (2013:34).

Di sebutkan juga di dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor per-36/PJ/2013 Tentang Jasa Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*E-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi yaitu sebagai berikut.

“*E-filing* adalah penyampaian surat pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana yang cara penyampaiannya itu dibentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah di tujuk oleh DJP dengan integrasi dan *real time*.”

“E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan ke DJP melalui sebuah *Application Service Provider* dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga WP tidak lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manua. Dengan begitu, sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien” Lihad (2013:44-55).

Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa *e-filing* merupakan cara yang sangat efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya untuk menyampaikan SPT ke DJP dengan cara *oline* melalui aplikasi maupun *website* yang telah ditentukan.

#### **2.1.4.2.Indikator *E-filing***

Laihad (2013:44-51) juga menambahkan bahwa indikator dari e-filing yaitu :

1. Mudah Digunakan Kelanjutan

Mudah digunakan untuk berkelanjutan merupakan salah satu cara yang efektif untuk wajib pajak

2. Menggunakan Sistem

*e-filing* aktivitas yang memenuhi kebutuhan yang menginginkan menggunakan sistem ataupun teknologi didalamnya.

3. Menyederhanakan Proses.

Dengan adanya *e-filing* ini maka diharapkan dapat meringkas proses yang digunakan wajib pajak.

#### **2.1.4.3.Syarat Menggunakan *E-filing***

Menurut peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 untuk dapat menggunakan fasilitas *e-filing* Wajib Pajak memenuhi syarat diantaranya sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak atau sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak

(NPWP), Kartu Identitas Diri, Alamat Email, Nomor Telepon Yang Aktif, Dan Juga Memiliki PC Dan Koneksi Internet Yang Terkoneksi Internet.

#### **2.1.4.4. Kelebihan *E-filing***

Beberapa keuntungan menggunakan *e-filing* menurut Iim Ibrahim Nur (2009:44-45) :

- a) Sangat membantu menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada Wajib Pajak (WP) yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja jadi hal ini dapat membantu meringkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan memverifikasi dan melaporkan SPT ke Kantor pajak secara benar dan tepat waktu.
- b) Mendapatkan konfirmasi pelaporan pajak, yang artinya WP menerima konfirmasi untuk laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan itu diterima DJP.
- c) Menekan biaya dengan mengurangi kertas akan mengurangi biaya cetak lembar isian SPT dan juga mengurangi biaya komunikasi dan transportasi.
- d) Efisiensi waktu karena wajib pajak cukup hanya dengan terhubung ke internet untuk membayar pajaknya tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat.

## **2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.5.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tatacara Perpajakan “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemungut pajak, dan pemotong pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai yang sudah tertera diperaturan perundang-undangan yang berlaku.”

Ada pula menurut Gunadi (2013:93) berpendapat wajib pajak yaitu:

“Wajib pajak merupakan seseorang atau badan yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa arus diadakan pemeriksaan, investigasi dan peringatan apapun baik hukum maupun administrasi”.

Pernyataan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:139)

“Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan dalam hal wajib pajak saat mendaftarkan diri, patuh untuk menyetor kembali SPT secara sukarela, patuh dalam perhitungan dan juga dan pembayaran tunggakan yang ada.”

Sedangkan Widodo, (2010:9) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak itu bisa dilihat dari individu yang membuat keputusan antara pilihan dan melakukan kewajiban dalam melaksanakan pajak atau melakukan penghindaran pajak.”

Kesimpulannya adalah kepatuhan wajib pajak merupakan pilihan wajib pajak untuk menaati peraturan yang telah di atur sedemikian rupa oleh undang-undang yang berlaku. Dan juga hal tersebut harus dilakukan kewajibannya.

### **2.1.5.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu, 2013) adalah kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan serta pembayaran pajak, kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak, dan juga kepatuhan untuk melaporkan kemabali surat pemberitahuan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138) ada dua jenis kepatuhan yaitu:

#### **1. Kepatuhan Material**

Kepatuhan material merupakan keadaan wajib pajak yang hakikatnya memenuhi ketentuan material perpajakan yang sesuai isi dan jiwa perundang-undangan pajak yang meliputi juga kepatuhan formal.

#### **2. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal adalah keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai undang-undang pajak seperti tepat waktu membayar dan juga melaporkan pajaknya.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dengan faktor yang teidentifikasi sebagai riset Sugiyono (2013:127).

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Faktor faktor tersebut adalah kegunaan, kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini menguji pengaruh persepsi kegunaan (X1),

persepsi kemudahan (X2) dan kepuasan (X3) terhadap penggunaan *E-filing* (Y) Sugiyono (2013).

### **2.2.1. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Jalaludin Rakhmat (2013:85) pengertian persepsi kegunaan adalah sebagai berikut :

“Persepsi kegunaan adalah nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektifitas”.

Pernyataan menurut Rahayu (2013:139)

“Kepatuhan wajib pajak tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada di undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di negara tertentu.”

Hal ini diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Noviandini (2012: 20-21) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kepuasan Pengguna dengan variabel Penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat Penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat Penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*.

Pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kepuasan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.2.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Davis (2006) menyatakan bahwa “Persepsi kemudahan adalah ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya”.

Sedangkan Widodo, (2010:9) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak itu bisa dilihat dari individu yang membuat keputusan antara pilihan dan melakukan kewajiban dalam melaksanakan pajak atau melakukan penghindaran pajak.”

Dengan demikian kemudahan dapat mempengaruhi penggunaan penginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* itu mudah untuk digunakan dan tujuan akan tercapai.

Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2016) menyatakan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan juga hipotesesnya dapat di rumuskan H2 persepsi kemudahan berpengaruh terhadap *penggunaan e-filing* wajib pajak.

Lisa dan Agus (2014), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Diharapkan pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan

kemudahan-kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* yang membuat *e-filing* menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pelaporan secara manual.

Pada penelitian Noviandini (2012), Nuraini (2014) terhadap para wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.2.3. Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

“Persepsi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa tapi juga sebaliknya jika kinerja sesuai atau melebihi ekspektasi maka pelanggan atau wajib pajak akan merasa puas dengan adanya *e-filing* yang di terapkan pemerintah ini”.

Ada pula menurut Gunadi (2013:93) berpendapat wajib pajak yaitu:

“Wajib pajak merupakan seseorang atau badan yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa arus diadakan pemeriksaan, investigasi dan peringatan apapun baik hukum maupun administrasi”.

Menurut Dewantara, (2015:10) menyimpulkan bahwa

“Kelayakan sistem merupakan variabel yang dapat berperan dalam pengambilan keputusan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* ini layak sebagai sarana pelaporan pajak sehingga menimbulkan kepuasan diantara wajib pajak dalam melaporkan SPTnya”.

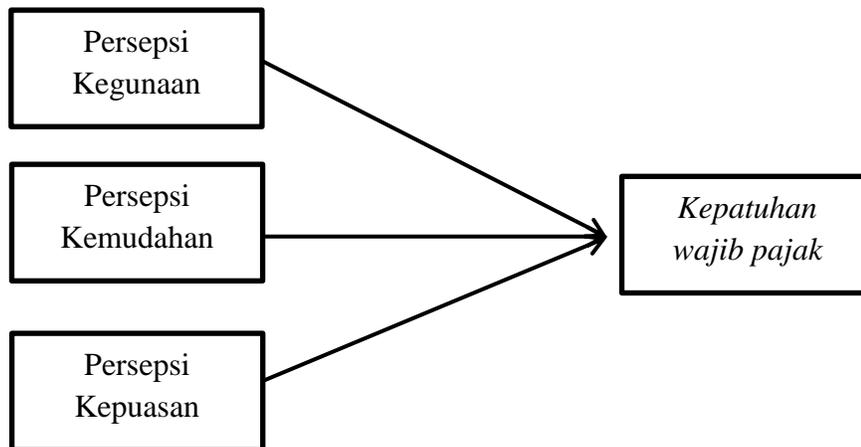
Dan juga penelitian terkait pengaruh persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* menurut jurnal dari Sarpih dan Ranti pada Jurnal Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Resiko Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak menyatakan bahwa kepercayaan

persepsi, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak itu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Mirza Ayu (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Efektifitas sistem dan kelayakan sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah variabel kelayakan sistem.

Berdasarkan teori diatas gambaran menyeluruh dalam penelitian ini yang menyangkut tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* dapat disederhanakan dalam kerangka berfikir sebagai berikut Sugiyono (2013):

Gambar 2.1 Sugiyono ( 2013).



### **2.3. Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai satuan kebenaran sebagai mana kenyataannya, pada saat fenomena dikenal merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi Moh nazir (2014:132).

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H1** : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H2** : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

**H3** : Persepsi kepuasan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

(Sugiyono 2013).