

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Sutabri (2014:3) definisi teknologi informasi adalah sebagai berikut :

"Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan."

Menurut Danrivanto (2013:257) definisi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

"Teknologi Informasi dapat dipahami sebagai keseluruhan peralatan, proses, tata cara, dan sistem yang digunakan untuk menyediakan dan mendukung sistem informasi di dalam suatu organisasi yang diperuntukan bagi para pelanggan dan pemasok".

Berdasarkan definisi diatas, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi merupakan alat atau perangkat tertentu yang bisa membantu manusia untuk mengolah, mengorganisasikan data atau pesan untuk di sampaikan kepada objek yang dituju.

2.1.1.2 Peranan dan pentingnya teknologi informasi

Sutarman (2012:13) mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun pengelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah:

1. Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen.

2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi).
3. Perlunya waktu tanggap (response time) yang lebih cepat.
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

2.1.1.3 perangkat-perangkat teknologi informasi

Dalam memanfaatkan TI diperlukan peralatan/perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi, berikut menurut Jamal Ma'mur Asmani (2011:107) perangkat-perangkat teknologi informasi:

1. Komputer yaitu perangkat berupa hardware dan software yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu. Informasi yang dihasilkan komputer dapat berupa tulisan, gambar, suara, video, dan animasi.
2. Laptop/Notebook yaitu perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer, tetapi bentuknya praktis dapat dilipat dan dibawa kemana-mana.
3. Desktop yaitu perangkat sejenis komputer dengan bentuknya yang jauh lebih praktis, yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat.
4. Personal Digital Assistant (PDA)/Komputer Genggam yaitu perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.

5. Flashdisk yaitu media penyimpanan data yang dapat menyimpan data dalam jumlah besar

2.1.1.4 Tujuan teknologi nformasi

Menurut Adriano Dwi Sinjery (2012) tujuan teknologi informasi adalah:

1. Untuk memecahkan masalah.
2. Untuk membuka kreativitas, dan
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan

2.1.1.5 Indikator Penerapan Teknologi informasi

Indikator teknologi informasi (jogiyanto, 2005:200) yaitu :

1. Kemudah penggunaan (perceived ease of use), dipergunakan untuk menyatakan kemudahan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.
2. Kebermanfaatan (Perceived usefulness) sebagai suatu ukuran dimana pengguna teknologi di percaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakan nya.
3. Mudah untuk dipelajari (EASE of Learn) tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak.

2.1.2 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Suparman (2010:1) menyatakan bahwa Sistem administrasi Perpajakan Modern adalah:

“Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat”.

Menurut Diana Sari (2013:14) menyebutkan:

“semenjak tahun 2002, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (change program) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan”. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ialah adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.”

Sarunan (2015) menjelaskan bahwa:

“maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan. Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas e-filing.”

2.1.2.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Diana Sari (2013:19), adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah, untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

2.1.2.3 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) mendefinisikan Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebagai berikut :

1. Struktur organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Terciptanya proses yang efisien dan efektif agar lebih cepat, mudah dan akurat sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia Dengan sistem dan manajemen sumber daya manusia lebih baik dan terbuka akan menghasilkan sumber daya manusia yang lebih baik juga.

4. Pelaksanaan Good Governance Untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

Menurut Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu (2010), indikator-indikator dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem Administrasi
- 2) Efektivitas Pengawasan
- 3) Sumber Daya Manusia Profesional

Sistem administrasi pajak modern menurut Liberti Pandiangan (2008) dalam jurnal Sri Rahayu dan Ita Salsalina (2009: 123) adalah:

- 1) Maksimalisasi penerimaan pajak;
- 2) Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
- 3) Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi,
- 4) Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
- 5) Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional,
- 6) Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
- 7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan
- 8) Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

2.1.3 Kepatuhan wajib Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan didefinisikan sebagai berikut:

“Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sehingga dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan”.

(Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu 2010:138) kepatuhan didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan perpajakan adalah suatu tindakan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”

Pengertian Kepatuhan menurut James *et al.* dalam Timbul Hamonangan (2012:84) adalah sebagai berikut:

“Secara sederhana Kepatuhan Perpajakan adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku”.

Menurut Norman D. Nowak dalam Moh. Zain (2004) dan dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138), Kepatuhan Perpajakan memiliki pengertian yaitu:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa pakar yang ada maka dapat dikatakan kepatuhan perpajakan pada prinsipnya adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

2.1.3.2 Macam-macam Kepatuhan

Siti Kurnia (2010:138) membagi dua macam kepatuhan sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan”.

Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Perpajakan

Adapun indikator Kepatuhan menurut DR. Timbul H. Simanjuntak SE Msi dkk(2012:103):

1. Aspek ketepatan waktu
2. Aspek income atau kepatuhan wp
3. Aspek law enforcement (pengenaan sanksi)
4. Dalam perkembangan indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalkan aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Sedangkan menurut (Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu 2010:139) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan”.

Dari indikator-indikator yang dikemukakan oleh para ahli, maka peneliti menggunakan indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang (Chaizi Natsucha dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)
2. Ketepatan waktu dalam melaporkan SPT (*On time*) (menurut DR. Timbul H. Simanjuntak SE Msi dkk(2012:103))
3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi Natsucha dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)

4. Pengenaan Sanksi (*Law Enforcement*) (menurut DR. Timbul H. Simanjuntak SE Msi dkk(2012:103)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Perpajakan

Menurut (Nufransa Wira Sakti 2015)

“Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi bagi Wajib Pajak membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak”.

Menurut (Jogiyanto, 2011:3)

” Secara prinsip teknologi informasi menjadi pemungkin (enabler) bagi organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Oleh sebab itu kehadiran teknologi informasi menjadi sesuatu yang penting bagi organisasi karena peran teknologi meningkat sebagai penyedia informasi. (Jogiyanto, 2005:9) Tujuan dari teknologi informasi adalah untuk menjangkau pihak eksternal perusahaan dengan lebih efektif. Pihak eksternal ini dapat berupa organisasi lainnya ataupun pemakai individu sistem yang termasuk konsumen perusahaan”.

Menurut Krismiaji (2010:11) mengatakan bahwa

“ Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi, yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi. Menurut Tata Sutabri (2016:38), Satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan memakai informasi karena dapat memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan psikologis maupun kebutuhan fisik sehingga memberikan kepuasan tertentu pada dirinya. Menurut Siti Kumia Rahayu (2017:162), Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.”

Berdasarkan pendapat para pakar dan peneliti sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan strategi yang baik yang dapat digunakan oleh pemerintah dan Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan

kepatuhan pajak. Teknologi informasi dapat menjangkau wajib pajak secara lebih menyeluruh di jaman modern seperti saat ini dengan lebih efektif, baik itu wajib pajak berbentuk badan (perusahaan) ataupun wajib pajak orang pribadi (individu).

2.2.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

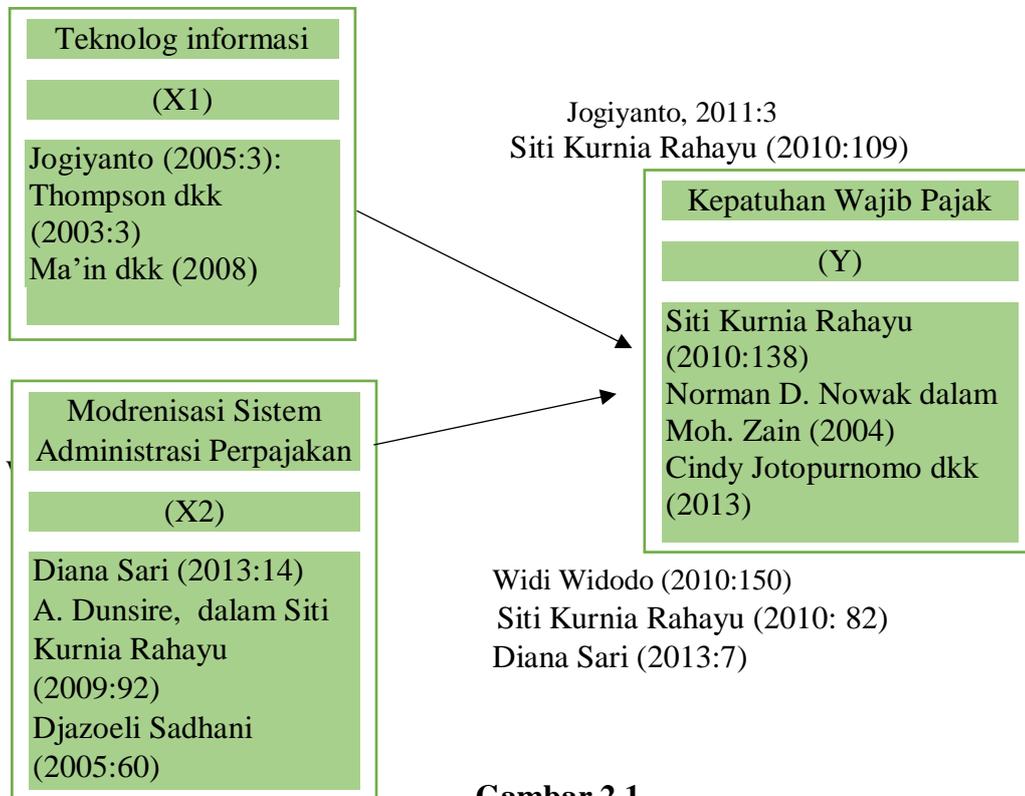
Menurut Widi Widodo (2010:150) mengungkapkan bahwa:

“Kepatuhan pajak selalu dikaitkan dengan Administrasi pajak dimana hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak”.

menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengungkapkan:

“Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good Governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak, selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi”.

2.2.3 Paraigma penelitian



Gambar 2.1
Paradigma penelitin

2.3 Hipotesis

Sugiyono (2010:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas maka hipotesis dalam penelitian adalah :

- a. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Perpa