BAB II

LANDASAN TEORI

2.1.Pengertian Peranan

Peranan berasal dari kata peran. Menurut **Biddle** dan **Thomas** [1], peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Sedangkan peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989).

2.2.Pengertian Sistem

Defenisi umun sistem [2] adalah kumpulan elemen-lemen yang saling berkaitan dan bertanggung jawab memproses masukan *(Input)* sehingga menghasilkan keluaran *(Output)*.

Adapun pegertian sistem menurut **Jogiyanto (2005:683)** adalah :

Suatu sistem dapat didefenisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

Dari pengertian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa suatu sistem merupakan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.3.Pengertian Kualitas

Menurut **American Heritage Dictionary** yang dikutip oleh **Roger Pressman** dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak **(2002:217)**

Mendefenisikan kata kualitas sebagai “Sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu.”

Sebagai atribut dari sesuatu, kualitas mengacu pada karakteristik yang dapat diukur-sesuatu yang dapat kita bandingkan dengan standar yang sudah diketahui seperti panjang, warna, sifat kelistrikan, kelunakan, dam sebagainya.

Goetsh dan **Davis** dalam (**Tjiptono, 2000**) [3] merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan **W. Edwards Deming** dalam (**Yamit, 2002**) memberi definisi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan **Philip B. Crosby** mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Selanjutnya **Edvardsson, et al**.,dalam (**Tjiptono, 2000**) menyebutkan bahwa kualitas lebih menenkankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan.

2.3.1.Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut **DeLone dan McLean** dalam **Livari (2005)** [4] kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator

kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

1. ***Ease of use*** **(Kemudahan Penggunaan)**

   Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

2. ***Response Time*** **(Kecepatan Akses)**

   Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

3. ***Reliability*** **(Keandalan Sistem)**

   Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

4. ***Flexibility*** **(fleksibilitas)**

   Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. ***Security*** **(keamanan)**

   Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

2.4.Pengertian *e-Registration*

e-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *online* [5] adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak

yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan ke pelanggan, dan dapat mengembangkan aplikasi-aplikasi strategi yang baru.

Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Cara pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* dapat dilakukan dengan tata cara pendaftaran NPWP melalui internet sebagai berikut :

1. Membuka situs DJP dengan alamat *http://www.pajak.go.id*.
2. Memilih menu sistem *e-Registration.*
3. Membuat *Account* baru pada sistem *e-Registration.*
4. *Login* ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan. *password* yang telah dibuat.
5. Memilih jenis wajib pajak yang sesuai (OP, Badan, atau Bendaharawan).
6. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol daftar jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap.
7. Mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap.
8. Mencetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS).
9. Wajib Pajak dapat mengirim Formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman.

10. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi

Wajib Pajak dapat menggunakan SKTS untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan.

2.5.*User e-Registration*

Pengguna sistem *e-Registration* (*user e-Registration*) yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan Wajib Pajak [6]. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi, Badan dan Bendaharawan Pemerintah. Ketentuan pembayaran maupun pelaporan terhadap ketiga jenis Wajib Pajak ini kepada Pemerintah berbeda.

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Sedangkan Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan

Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan Bentuk Usaha Tetap.

Bendaharawan Pemerintah adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan [7] wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak(NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menurut **Agus Waskito (2011:19)** adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment*, kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan dan membayarkan kewajiban pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT).

2.6.Teori Kepuasan Pengguna

Menurut **Fandy Tjiptono** dan **Gregorius Chandra** dalam bukunya Service, Quality, Satisfaction **(2005:195)** kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "*factio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan Jurnal dari **Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294** mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

1. **Content** adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2. **Accuracy** adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. **Format** adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
4. **Ease of use** adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. **Timeliness** adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.7.Pajak

Berikut ini akan dipaparkan beberapa hal mengenai pajak yaitu :

2.7.1.Pengertian Pajak

Menurut **Prof. Dr. Rockhmat Soemitro, SH** dikutip oleh **Agus Waskito (2011:5)** pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

2.7.2.Subjek Pajak

Subjek pajak adalah istilah dalam peraturan perundang-undangan perpajakan untuk perorangan (pribadi) atau organisasi (kelompok) berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Seseorang atau suatu badan merupakan subjek pajak, tapi bukan berarti orang atau badan itu punya kewajiban pajak. Kalau dalam peraturan perundang-undangan perpajakan tertentu seseorang atau suatu badan dianggap subjek pajak dan mempunyai atau memperoleh objek pajak, maka orang atau badan itu jadi punya kewajiban pajak dan disebut wajib pajak.

2.7.3.Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak

merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pembangunan.

Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi menurut **Siti Kurnia Rahayu** dan **Ely Suhayati (2010:3)**, yaitu :

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

Fungsi *budgetair* ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas Negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkam undang-undang perapajakan yang berlaku. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya.

Untuk pembiayaan pembangunan uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Fungsi *regulend* juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi *regulend* ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak.

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

2.8.Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

2.8.1.Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Pada prinsipnya kepatuhan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan itu terdiri dari dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan

informal. Kepatuhan formal adalah Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi undang-undang perpajakan.

2.8.2.Kriteria Wajib Pajak Patuh

Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu dimaksud dalam **Pasal 17C UU KUP** dan **pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007** yang dikutip oleh **Agus Waskito (2011:118)** tentang Tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, bahwa kriteria Wajib Pajak patuh diantaranya:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
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.

2.9.Perancangan Terstruktur

Pendekatan perancangan sistem terstruktur merupakan [8] metode yang pendekatannya pada proses, karena metode ini mencoba melihat sistem dari sudut pandang logikal dan juga melihat data sebagai sumber proses, alat bantu yang digunakan adalah sebagai berikut.

2.9.1.Diagram Konteks

Menurut **Al-Bahra Bin Ladjamudin (2005:64)** Diagram Konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram Konteks mengambarkan hubungan aliran-aliran data ke dalam dan ke luar sistem atau entitas-entitas yang terletak di luar sistem (*output*) atau menerima data dari sistem tersebut (*input*). Satu hal yang perlu diperhatikan, diagram konteks hanya menggunakan satu lingkungan proses yang mewakili proses dari semua sistem. Diagram konteks terdiri dari :

1. Entitas yaitu manusia atau organisasi dalam sistem yang berkomunikasi dengan sistem yang ada.
2. Aliran Data yaitu informasi yang masuk ke dalam sistem dan keluar dari sistem.
3. Lingkaran yang berisi sistem yang akan diuraikan di Data Flow Diagram (DFD)

2.9.2.Data Flow Diagram

Menurut **Al-Bahra Bin Ladjamudin (2005:64)** Data Flow Diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Simbol-simbol yang digunakan dalam pembuatan DFD adalah

kesatuan luar *(External Entity),* Arus Data (*Data Flow*), Proses (*Process*), Data Simpanan (*Data Store*).

2.10. Teori Keterkaitan antar Variabel penelitian

Berikut ini akan dijabarkan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

2.10.1. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri **DeLone** dan **McLean 1992** [9]. Kualitas sistem informasi juga didefinisikan **Davis et.al (1989)** dan **Chin dan Todd (1995)** sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik **(Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).** Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi **(Melone, 1990). Doll** dan **Torkzadeh (1988)** mendefinisikan *end-user satisfaction* sebagai "*affective*

attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly."

Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan lain-lain. **Seddon (1997)** menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi kepuasan dan pada akhirnya memberi dampak terhadap kinerja individu.

Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan **(Goodhue, 1995)**. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi **(Doll dan Torkzadeh, 1988).**

2.10.2. Peranan Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan

yang menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak yang modern, didukung organisasi yang ramping, teknologi informasi yang memeberikan percepatan pelayanan. Dukungan sistem informasi mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan dimana basis data dikembangkan dalam jaringan online memungkinkan kecepatan akses informasi dan juga pelayanan pendaftaran secara *online*, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pembayaran pajak secara *online* mengurangi *administrative cost* dan *compliance cost*.

Chaizi Nasucha dengan mengutip **Richard M. Bird** dan **Milka Casanegra de Jantscher** dalam buku *Improving Tax Administration In Developing Countries* (IMF, 1992) [10] menyatakan bahwa berapa besarnya jurang kepatuhan (tax gap), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan merupakan pengukuran yang lebih akurat atas efektivitas administrasi perpajakan. Penyebab tax gap terutama lemahnya administrasi perpajakan. Keberhasilan pengumpulan pajak hanyalah merupakan akibat semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Rendahnya *tax ratio* menunjukkan terdapatnya

kesenjangan yang tajam di mana hal ini terkait erat dengan administrasi pajak. Masalah lemahnya administrasi perpajakan dialami oleh banyak negara sedang berkembang.

Menurut **Djoko Slamet Surjoputro** dan **Junaedi Eko Widodo** pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, terpercaya, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan c*rosschecking* informasi dengan instansi lain.

2.11. Kerangka Pemikiran

Uman Sekaran dalam bukunya *Business Research* (1992) dikutip oleh **Sugiyono (2012:60)** mengemukakan bahwa krangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berikut ini akan diuraikan tentang kerangka pemikiran pada penelitian ini.

2.11.1. Naratif

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan diberbagai sektor

kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak.

Dalam upaya memperbaiki administrasi perpajakan dinegeri ini, Direktorat jenderal pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan, salah satunya adalah mengubah sistem administrasi perpajakan yang awalnya menggunakan cara yang manual tetapi kini telah mengalami perubahan yang disebut dengan sistem administrasi perpajakan modern.

Untuk modernisasi di bidang teknologi informasi terbukti merupakan salah satu terobosan yang cemerlang. Alasannya adalah para wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Para wajib juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta *real time*. Terobosan itu terdiri atas diluncurkannya produk-produk *e-System*. Antara lain yaitu *e-Registration* (pendaftaran NPWP secara *on line*), *e-Filling* (Pelaporan Surat Pemberitahuan) dan *e-NJOP* (Publikasi Nilai Jual Objek Pajak) untuk keperluan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Untuk itu dalam praktiknya, Ditjen Pajak melakukan berbagai pembenahan diantaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Ditjen Pajak juga melakukan pembaharuan di bidang sistem informasi yang lebih berkualitas.

Mengutip pendapat **DeLone dan McLean** dalam **Livari (2005)** kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat

pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa pengunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tesebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*).

Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008). Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

4. *Flexibility* (fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. *Security* (keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Ratih, 2009). Jika data

pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

Penerapan *e-Government* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pelayanan sistem informasi dilakukan karena suatu keharusan terutama didalam Pemerintahan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja para aparatur.

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik **(Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).**

Menurut Kotler & Armstrong (2001) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan Jurnal dari **Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System. Electronic Journal of e-Government*. Volume 7 Issue 3. Pp 283-294** mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*), yaitu :

1. **Content** adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).

2. **Accuracy** adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. **Format** adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan berupa laporan.
4. **Ease of use** adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. **Timeliness** adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik. Sistem administrasi perpajakan modern bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi pajak yang diberikan kepada para wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern yang di buat oleh Direktor Jendral Pajak dapat dilihat wujudnya dengan adanya fasilitas-fasilitas pelayanan pajak yang baru dan lebih modern.

NPWP sebagai suatu sarana administrasi perpajakan, yang dimulai dari kewajiban untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutama adalah pada saat kewajiban subyektif dan obyektif terpenuhi, bukan dimulai saat seseorang memperoleh NPWP. Dalam mendapatkan NPWP persyaratan subyektif

dan obyektif haruslah dulu dipenuhi, kemudian barulah mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh NPWP.

Sesuai dengan harapan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cimahi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Maka sistem *e-Registration* harus dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pendaftaran wajib pajak atau pendaftaran NPWP, agar masyarakat bisa menjalakan kewajibannya sebagai warga Negara.

Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Menurut **Guillermo Perry** dan **John Whalley,** ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Peningkatan kepatuhan sangat penting dalam reformasi perpajakan, dan mungkin lebih penting daripada perubahan struktural dalam sistem perpajakan.

Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu dimaksud dalam **Pasal 17C UU KUP** dan **pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor**

192/PMK.03/2007 yang dikutip oleh **Agus Waskito (2011:118)** tentang Tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, bahwa kriteria Wajib Pajak patuh diantaranya:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
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.

2.11.2. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

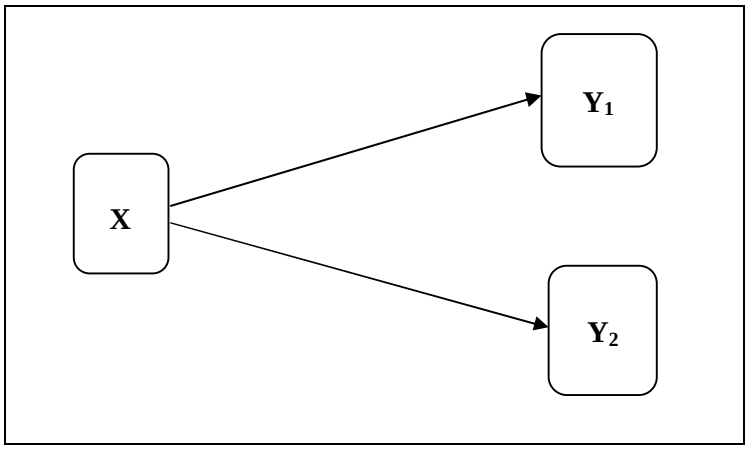
Penelitian tentang sistem *e-Registration* dapat dilhat pada penelitian Faathiras Kilbaren (2010) "**Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Sistem *E-Registration* Dalam Situs *Http://*www.Pajak.Go.Id Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying**. Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya penggunaan sistem *e-Registration* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terhadap masyarakat. Penelitian ini difokuskan sampai sejauh mana terlaksananya pelayanan pendaftaran Nomor

Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* dalam situs *http://www.pajak.go.id.*

Berdasarkan hasil penelitian, proses dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, Hasil dalam pelayanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem *e-Registration* cukup baik karena adanya peningkatan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sudah memberikan manfaat kepada aparatur perpajakan maupun masyarakat yang melakukan pelayanan pendaftaran NPWP. Dampak yang di rasakan banyak memberikan dampak positif dibandingkan dampak negatif.

2.11.3. Bagan Kerangka Pemikiran

Paradigma penelitian menurut **Jogiyanto (2012:42)** diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan maslah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan. Maka bentuk paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Paradigma Ganda dengan dua Varibel Dependen seperti pada gambar 2.1 berikut ini :

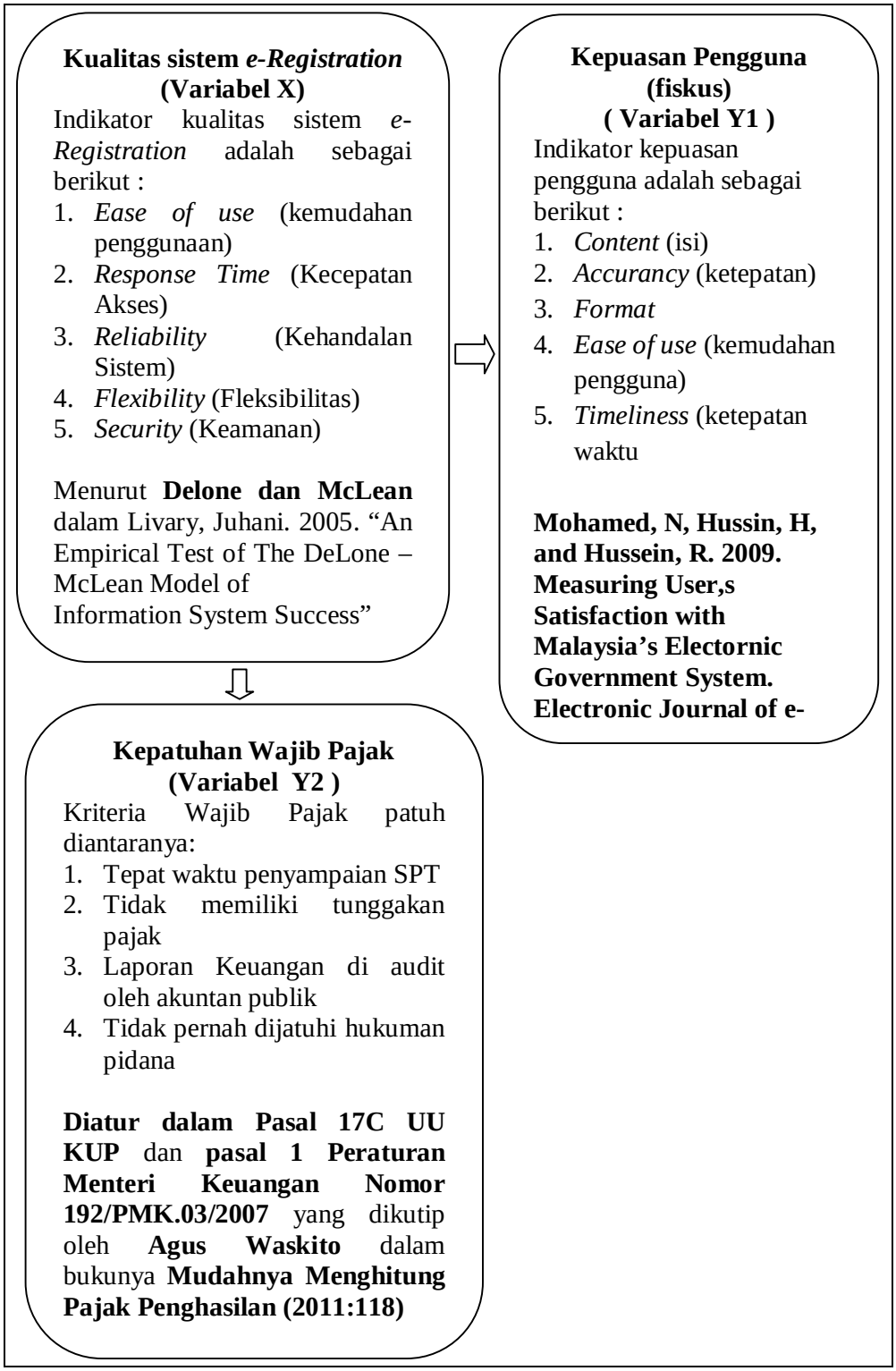


Sumber: Sugiyono 2012:45

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

Paradigma Ganda dengan satu variabel independen dan dua variabel dependen. Untuk mencari besarnya hubungan antara X dan $Y_{1,}$ dan X dengan Y_2 digunakan teknik korelasi sederhana **(Sugiyono 2012:45)**.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk bagan kerangka pemikiran 2.2 sebagai berikut :



Gambar 2.2 Bagan kerangka Pemikiran

2.12. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti. **Zikmund** (1997:112) yang dikutip oleh **Jonathan Sarwono (2012:25)** mendefenisikan hipotesis sebagai "*Unproven proposition or supposition that tentafly explains certain facts or phenomena; a probable answer to a research question"*.

Menurut Zikmund hipotesis merupakan proposisi atau dugaan yang belum terbukti yang secara tentatif menerangkan fakta-fakta atau fenomena tertentu dan juga merupakan jawaban yang memungkinkan terhadap suatu pernyataan riset. Maka adapun pernyataan dari **Sugiyono (2012:64)** mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis dapat dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian untuk memperbaiki hipotesis terdahulu yang kurang akurat dalam menyelesaikan penelitian. Pada penelitian ini penyusun mencoba untuk membuat hipotesis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitain ini, yaitu :

"**Kualitas sistem *e-Registration* berperan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi**"