

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Filing*

2.1.1.1 Efektivitas

Menurut Ravianto (2014:11) efektivitas adalah sebagai berikut:

”Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif”.

Sedangkan Menurut Gibson et.al Bungkaes (2013:46) efektivitas adalah sebagai berikut:

“Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif”.

2.1.1.2 Penggunaan Aplikasi *e-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) penggunaan aplikasi *e-Filing* mengatakan bahwa :

“Aplikasi e-SPT dan *e-Filing* merupakan dua aplikasi yang berbeda. Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi SPT secara elektronik yang digunakan wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajak, penyusunan laporan pajak, pengorganisasian data

pajak, dan pelaporan oajak. Sebelum ada aplikasi ini data dalam SPT, maupun pelaporannya bersifat manual. Sedangkan e-filing dapat dikatakan sebagai media atau kendaraan online untuk menyampaikan e-SPT yang telah disusun oleh wajib pajak. Wajib pajak masih boleh memilih menyampaikan e-SPT nya secara manual atau datang langsung ke KPP dengan membayai file e-SPT dengan format file csv. Sehingga cara penyampaian e-SPT dapat dilakukan dengan non-e-filing dan melalui *e-filing*”.

2.1.1.3 Efektivitas Penggunaan aplikasi *e-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) definisi efektivitas penggunaan aplikasi *e-Filing* adalah sebagai berikut:

“Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (application service provider) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian.”

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi (*e-filing*) adalah pelaporan yang diberikan secara online dalam memberikan rasa nyaman dan puas kepada pengguna suatu sistem pelaporan SPT dalam bentuk *e-filing* yang dapat digunakan dengan baik dan up-to-date sehingga pengguna dapat merasakan manfaat dari sistem *e-filing*.

2.1.1.4 Indikator Efektifitas Penggunaan Aplikasi *e-Filing*

Menurut Mcleod R (2002:107) indikator dari penggunaan *e-filing* adalah

1. Keahlian pengguna (*domain expertise*)
2. Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*)

3. Ekonomis (*economy*)

Menurut Haryadi, Hendi, (2009:187) indicator dari penggunaan *e-filing* adalah

1. Akurat
2. Efektif
3. Efisien

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan diatas, maka indicator dari efektivitas penggunaan aplikasi *e-Filing* yang digunakan dari pakar Haryadi, Hendi, (2009:187) sebagai berikut :

1. Akurat
2. Efektif
3. Efisien

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Kualitas

Definisi kualitas menurut Tjiptono, (2006:51) menyatakan bahwa:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Definisi kualitas menurut Lena Ellitan, (2007:44) menyatakan bahwa:

“Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut Kotler dan Koller, (2016:143) kualitas adalah sebagai berikut:

“Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

2.1.2.2 Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) pelayanan adalah sebagai berikut:

“Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Moenir (2015:27) definisi pelayanan adalah sebagai berikut:

“Serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi masyarakat”.

2.1.2.3 Pajak

Pengertian pajak menurut para ahli yang dikutip oleh Thomas Sumarsan, (2017:3) definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro adalah sebagai berikut:

“Pajak merupakan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiyai *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiyai *public investment*”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh sommorfeld ray M, andreson herchel M, dan brock hoarce R yang dikutip oleh Thomas sumarsan (2017:4) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sector swasta ke sector pemerintah, bukan akibat pelanggaran hokum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proposional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-pertauran dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiyai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

2.1.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi kualitas pelayanan pajak menurut Lena Elitan (2015:47) menyatakan bahwa:

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

Menurut Lena Ellitan, (2007:140) kualitas pelayanan merupakan sebagai berikut:

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

Sedangkan Siti Kurnia Rahayu, (2017:165) adalah sebagai berikut:

“Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa, Kualitas pelayanan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak ditawarkan untuk memenuhi kepuasan wajib pajak orang pribadi atau badan yang telah berkontribusi kepada negara yang nantinya kualitas pelayanan pajak dinilai baik buruknya oleh wajib pajak karena wajib pajak memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang diterima sudah sesuai, atau tidak sesuai dengan harapan.

2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Atep Adya Barata (2003:31) menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan pajak sebagai berikut :

1. Kemampuan (*ability*)
2. Sikap (*attitude*)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:165) bahwa indikator dari kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut :

1. Adanya rekomendasi positif
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak
3. Pelayanan sesuai harapan

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan diatas, maka indikator diambil dari kualitas pelayanan pajak yang di ambil dari pakar Siti Kurnia rahayu (2017:165), sebagai berikut :

1. Adanya rekomendasi positif
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak
3. Pelayanan sesuai harapan

2.1.3 Kepuasan Pengguna (Wajib pajak)

2.1.3.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Hendi Haryadi (2009:29) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah:

“Kepuasan pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan”.

Menurut Insap Santosa (2009:72) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sebagai berikut:

“Kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem.

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Supramono (2010:10) menyatakan bahwa pengertian wajib pajak sebagai berikut:

“Wajib pajak yaitu orang yang sudah memenuhi kewajiban pajak objektif dan subjektifnya wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak untuk dikukuhkan statusnya sebagai wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)”.

Menurut Liberti Pandiangan (2007:113) dalam bukunya yang berjudul Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan, mendefinisikan wajib pajak sebagai berikut:

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (wajib pajak) adalah keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang digunakan dimana akan mendapatkan rasa senang maupun tidak senang dan kepuasan wajib pajak merupakan kriteria untuk menentukan berguna atau tidaknya suatu sistem

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Yusuf Alam Romadhon (2006:88) menyatakan bahwa indikator dalam kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

1. Tepat Waktu yaitu mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu untuk kepuasan pengguna
2. Akurasi
3. Akses Informasi”

Menurut Freddy Rangkuti (2006:29) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (*Proses*) yaitu kualitas cara penyampaian sistem itu sendiri.
2. Kualitas sistem (*Outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri.

Indikator yang digunakan dalam kepuasan pengguna (wajib pajak) yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari beberapa pakar, sebagai berikut :

1. Tepat waktu (Yusuf Alam Romadhon, 2006:88).
2. Kualitas sistem (*Outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri (Freddy Rangkuti, 2006:29).

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk memperoleh kerangka pemikiran yang jelas dan menyeluruh (komprehensif) diperlukan dukungan kerangka teori sebagai berikut :

2.2.1 Teori Penghubung

2.2.1.1 Pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:82) menyebutkan bahwa efektivitas sistem perpajakan (*e-filing*) terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut: “Konsep yang menghubungkan antara Penggunaan E-filing terhadap kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini, kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filing, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162) menyebutkan bahwa efektivitas sistem perpajakan (*e-filing*) terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) sebagai berikut: “Apabilia aplikasi e-SPT/*e-filing* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan DJP dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan wajib pajak”

Berdasarkan teori penghubungan diatas maka penulis simpulkan bahwa rasa puas wajib pajak timbul karena adanya efektivitas pada teknologi informasi, kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna dan kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filing dan juga kualitas pelayanan DJP dalam hal teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan wajib pajak ini dan dirasakan juga manfaatnya oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi penyampaian SPT tahunan oleh sistem *e-filing*.

Teori-teori dan konsep diatas juga didukung oleh penelitian terdahulu Anisha Charisma Permatasari, Heru Susilo & Topowijono (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, menyatakan peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi yang cepat, handal, dan tidak ketinggalan zaman diberikan untuk kepuasan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebagai salah satu kantor pajak dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak memberikan pelayanan melalui teknologi informasi yang disebut dengan sistem elektronik pajak yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi. Jenis sistem elektronik perpajakan antara lain: e-registration, e-SPT, *e-filing* dan e-billing. Peningkatan pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan tingkat kepuasan wajib pajak dengan adanya sistem elektronik perpajakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Utara, melalui

dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Jenis penelitian dengan metode kuantitatif dengan SPSS versi 20 memberikan hasil seluruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati sebagai bentuk dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Adapun penelitian terdahulu yang mendukung konsep dan teori diatas yaitu Yovita Widiana dinita & Agus Arianto Toly (2014) dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*, menyatakan bahwa teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Menjawab kebutuhan Wajib Pajak di Indonesia selama 10 tahun, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak Orang Pribadi dan wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak *e-filing* yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Sedangkan ketepatan waktu tidak

perpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut

2.2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2016:238) bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) sebagai berikut: “Kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pengguna (Wajib Pajak). Kualitas pelayanan yang dikelola secara baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasan pengguna (Wajib Pajak)”.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:21)) bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) sebagai berikut: “Mengatakan bahwa proses pencapaian jasa dari pemberi jasa pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh Wajib Pajak maka kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi”.

Berdasarkan teori penghubungan diatas maka penulis simpulkan indeks Kualitas pelayanan pajak yang baik berasal dari masyarakat yang menggunakan atau wajib pajak yang merasakan pelayanan dari petugas pajak karena masyarakat yang menikmati layanan sehingga wajib pajak dapat mengukur bila pelayanan yang dirasakan dan proses pencapaian jasa dari pemberi jasa pelayanan kepada Wajib Pajak

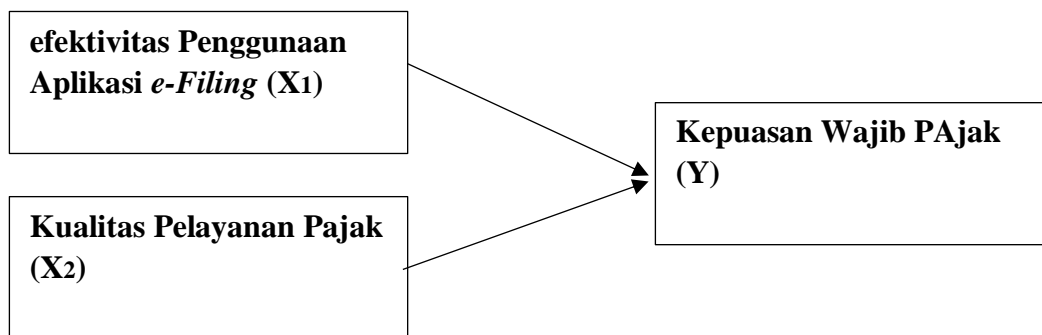
sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh Wajib Pajak maka kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi

Teori-teori dan konsep diatas juga didukung oleh penelitian terdahulu Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, dan Ika Ruhana (2016) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dalam penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Penelitian ini adalah jenis explanatory research dengan metode pendekatan yaitu kuantitatif. Penggunaan sampel sebanyak 100 responden wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada responden dan pencatatan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, dan analisis linier berganda. Hasil penelitian adalah secara simultan Kompetensi Fiskus (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y). Kompetensi Fiskus (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y).

Penelitian terdahulu Sapmaya Wulan & Muhammad Nur Joharis (2012) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Di Bandar Lampung, menyatakan bahwa masalah

dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung yang diindikasikan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT masa PPN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 wajib pajak sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan tingkat kesesuaian dan model diagram kartesius dengan importance-performance analysis. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian diperoleh hasil bahwa atribut kualitas pelayanan keseluruhan berada pada kategori sangat sesuai dengan rata-rata tingkat kesesuaian 93,66%, namun masih terdapat 6 atribut yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian. Berdasarkan importance-performance analysis diperoleh hasil nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan sebesar 4,19 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,48, berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Berdasarkan analisis diagram kartesius diperoleh hasil: 4 atribut berada di kuadran A (prioritas utama), 7 atribut di kuadran B (dipertahankan), 5 atribut di kuadran C (prioritas rendah) dan 2 atribut kuadran D (berlebihan), berarti terdapat beberapa atribut yang masih belum memberikan kepuasan yakni atribut-atribut yang berada di kuadran A. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan jurnal penelitian terdahulu diatas maka dapat dibuat skema kerangka pikir. Dengan skema kerangka pikir penulis dapat menggunakan sebagai panduan untuk hipotesis penelitian selanjutnya dapat digunakan dalam pengumpulan data dan analisis. Maka dapat dilihat dalam skema kerangka pemikiran pada gambar 2.1 dibawah ini:



Gaambar 2.2
Paradigma Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64): “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Menurut Umi Narimawati (2011:26): “Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Terdapat pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi *e-Filing* terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)