BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitianyang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti sebagai dasar dalam melangkah pada tahap penelitian selanjutnya. Teori dan konsep yang dikaji digunakan untuk memperjelas dan mempertajam ruang lingkup dan konstruk dan penyusunan instrumen penelitian, dan sebagai dasar dalam membahas hasil penelitian untuk digunakan untuk memberikan saran dalam upaya pemecahan topik permasalahan.

2.1.1 Pajak

Pajak merupakan iuran yang dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaan pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana dari sektor swasta (Wajib Pajak yang membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak pemerintah) dan diperuntukan bagi keperluan pembiyaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

Menurut Rochmat Soemitro (2011 : 1) :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani (2009:2) :

> "Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaranpengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

Dari kedua definisi di atas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai kedua definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Kedua pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.
2. Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.
3. Dapat dipaksakan.
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk.

2.1.1.1.Wajib Pajak

Pajak merupakan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Pengertian Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2008:19) sebagai berikut:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu".

Sedangkan Pengertian Wajib Pajak Menurut Waluyo (2008:23) sebagai berikut:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturang perundang-undangan perpajakan".

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Jumlah wajib pajak bayaknya wajib pajak yang merupakan objek pajak yang dikenakan kewajiban untuk memenuhi perpajakannya, dimana kewajiban tersebut adalah kewajiban untuk membayar pajak.

2.1.1.2 Admistrasi Perpajakan *Modern*

Memasuki dekade 2000, modernisasi menjadi suatu topik yang ramai dibicarakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak. Terbentuknya suatu sistem administrasi perpajakan yang modern merupakan salah satu hasil dari dilakukannya reformasi administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan modern tersebut merupakan suatu penerapan dari sistem admistrasi yang menggunakan basis teknologi yang bertujuan untuk perbaikan kinerja agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *on line, e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya.

Menurut Liberty Pandiangan (2008;35) menyatakan bahwa:

"*e-system* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui tekhnologi internet."

Bentuk layanan *e-System* pada adminstrasi perpajakan di Indonesia adalah:

1. *e-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara on line dengan Direktorat Jendral Pajak.
2. *e-Filling*; suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on line dan real time.
3. *e-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara on line.
4. *e-Counseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk konsultasi secara on line.
5. *e-SPT*; aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

2.1.2 Persepsi

Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja). Persepsi adalah bagaimana seseorang melihat atau menginterpretasikan suatu kejadian, obyek dan manusia. Individu bertindak berdasarkan pada persepsinya tanpa memperhatikan apakah persepsi tersebut akurat atau tidak akurat dalam menggambarkan kenyataan.

Menurut Hanurawan (2007:22):

"Persepi adalah sejenis aktivitas pengelolaan informasi yang menghubungkan seseorang dengan lingkungannya".

Menurut Desmita (2012:83):

"Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan".

Sedangkan Persepsi menurut Jalaludin Rahmat (2003:16) adalah:

"Persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran tersebut".

Berdasarkan beberapa definisi di atas, persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *e-filing*.

2.1.3 Persepsi Kemudahan

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

Menurut Ayyagari (2006:198) adalah:

"The degree to wich a person believe that using a particular system would be free effort".

Menurut Davis dkk (1989:38):

"Mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah".

Sedangkan Persepsi kemudahan menurut Jogiyanto Hartono (2007:114)

"Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan".

Menurut Goodwin dan Silver dalam Adam et al (1992:229)

"Persepsi kemudahan melalui sistem yaitu sistem yang lebih sering digunakan menunjukan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya".

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi *(e-filing)* yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000: 201) indikator dari persepsi kemudahan meliputi:

1) Fleksibilitas
   Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).
2) Mudah dipahami
   Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti/ dipahami.
3) Mudah digunakan
   Sistem mudah digunakan.

2.1.4 Persepsi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Kepuasan pengguna menurut Supranto (2001 : 241) adalah:

> "Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan".

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) kepuasan pengguna adalah:

> "Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhankonsumsi konsumen".

Kepuasan pengguna Menurut Paramarta (2008:46), yang menyatakan bahwa:

> "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerjayang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas".

Menurut (Engel et al, 2011:141) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai:

> *"As s post consumption evaluation that a chosen alternative at least or exceeds expextation".*

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna

maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

Menurut Mohamed N, Hussin H, and Hussein R (2009:283-294) 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) *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.
4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.1.5 Penggunaan *E-filing*

Penggunaan *e-filing* merupakan suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *E-filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja

operasional kantor pajak karena wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak.

(Pandiangan, 2007:38) mendefinisikan sistem *e-filing* adalah:

"Suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*".

Sedangkan menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132) adalah:

"*E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik".

Sedangkan menurut (Abdul Kadir, Terra CH, 2003:44) adalah:

"Sistem e-filing merupakan sistem yang membutuhkan jaringan internet (*online*), internet merupakan jaringan yang menghubungkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh dunia".

Sedangkan menurut (Sugiarto dan Wahyono, 2005:2) adalah:

"Kearsipan atau filing adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat".

Menurut (Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean, 2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komuniikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filling* tersebut.

Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Menurut (Hendi Haryadi, 2009:53) komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

"1) Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel
Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file, dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.
2) Keamanan yang komprehensif
Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di copy, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna".

2.2 Kerangka Pemikiran

(Kalimat pembuka)

Menurut (Sambas Ali Muhidin, 2011) Kerangka pemikiran adalah:

> "Narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan. Melalui uraian dalam kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan dari teori apa variabel-variabel itu diturunkan, serta mengapa variabel-variabel itu saja yang diteliti".

Dengan demikian, uraian atau paparan yang harus dilakukan dalam kerangka berpikir adalah perpaduan antara asumsi-asumsi teoretis dan asumsi-asumsi logika dalam menjelaskan atau memunculkan variabel-variabel yang

diteliti serta bagaimana kaitan di antara variabel-variabel tersebut, ketika dihadapkan pada kepentingan untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang diteliti.

2.2.1 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan *E-filing*

Konsep yang menghubungkan antara Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini:

Menurut (Rahman Adi Nugroho, 2012:9), sebagai berikut:

> "Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain *e-filing*, *e-SPT*, *e-regristration* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak".

Dan menggunakan pernyataan menurut (Wiyono, 2008):

> "Secara garis besar mengatakan bahwa *e-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien".

Adapun menggunakan pernyataan menurut (Anonymous, 2000):

> "Karena kemudahan *e-filling* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya".

Kurangnya sosialisasi dalam menggunakan *e-filing* membuat wajib pajak merasa sulit untuk menggunakan aplikasi *e-filing*, sehingga banyak wajib pajak yang enggan menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Kepala KPP Pratama Majalaya Bandung untuk lebih mensosialisasikan kembali masalah penggunaan *e-filing*, agar wajib pajak yang menggunakan *e-filing* lebih meningkat.

2.2.2 Hubungan antara Kepuasan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing*

Konsep yang menghubungkan antara Persepsi Kepuasan terhadap

Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini:

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010), sebagai berikut:

> "Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filling, 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".

Dan menggunakan pernyataan menurut Menurut (Rapina, 2011)

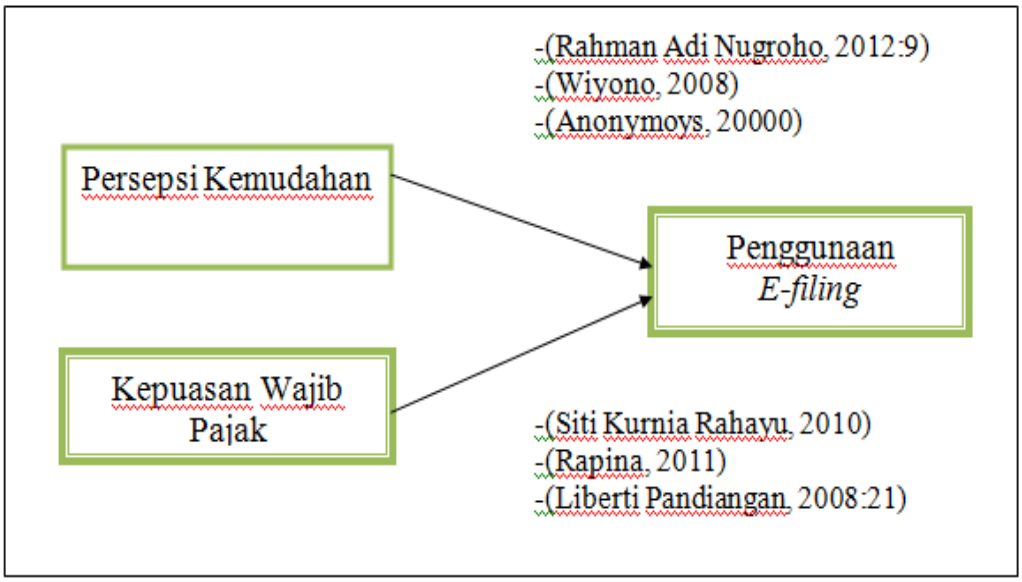
> "Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir".

Menurut (Liberti Pandiangan, 2008:21) sebagai berikut:

> "Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyapaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak".

Berdasarkan teori persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak akan memberikan pengaruh yang positif, semakin puas wajib pajak menggunakan aplikasi *e-filing* makan wajib pajak akan merasa senang membayar pajak, dan penerimaan pajak pun akan meningkat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Kepala KPP Pratama Majalaya untuk memberikan kepuasan menggunakan *e-filing*.

Skema Paradigma Penelitian



Gambar 2.1
Paradigma Penelitan

2.3 Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hypo yang berarti kurang dan thesa yang artinya pendapat. Oleh sebab itu secara etimologis hipotesis diartikan sebagai pernyataan yang belum mendapatkan thesa.

Menurut (Nanang Martono, 2010:57), hipotesis adalah:

"Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka ".

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

H_2: Persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.