BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Haag dan Keen (1996) yang dikutip oleh Abdul Kadir dan Terra Ch Triwahyuni (2012:2) berpendapat bahwa :

> "Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi".

Selain itu menurut Thompson dan Baril (2003:3) mengemukakan bahwa :

> "Teknologi informasi adalah perangkat keras dan perangkat lunak yang di kemas sebagai suatu alat untuk menangkap, menyimpan, memproses dan menghasilkan digital".

Sedangkan pengertian teknologi informasi menurut (Wardiana, 2002) :

> "Teknologi Informasi adalah 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 untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global".

Jadi, teknologi informasi atau yang biasa disingkat TI dapat di simpulkan sebagai alat yang mendukung aktifitas dari sebuah sistem informasi, Agar TI dapat dimanfaatkan secara efektif, anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi dengan baik sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal.

2.1.1.2 Peranan Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah 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 untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Wawan Wardiana, 2002). Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global (Wardiana, 2002).

Teknologi informasi dapat menjadi unsur utama untuk memenuhi tantangan tantangan lingkungan perusahaan yang cepat berubah, dan bahkan di era globalisasi penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan keunggulan yang strategis (O'Brien, 1996 dalam Idrus, dkk., 2000).

Teknologi informasi dapat menambah kecepatan kerja organisasi, dan secara umum dapat menambah kecepatan proses pekerjaan sehingga dapat meningkatkan fleksibilitas dan meningkatkan kinerja organisasi untuk peduli

kepada pelanggan (Mulyadi, 1996 dalam Heriyanto, 2012). Perkembangan pengelolaan teknologi informasi tercermin pada kecenderungan dalam teknologi, aplikasi dan data, peningkatan pemahaman teknologi informasi oleh para manajer, dan perubahan faktor lingkungan organisasi. Kesadaran dalam keterampilan teknologi yang lebih besar dikalangan manajer professional dapat menciptakan harapan yang lebih tinggi dan lebih besar terhadap sistem yang baru.

2.1.1.3 Komponen Teknologi Informasi

Teknologi informasi, biasanya sering dihubung-hubungkan dengan penggunaan komputer atau biasa disebut dengan Teknologi Informasi Komputer (TIK). Dalam penggunaan komputer, biasanya mempunyai komponen-komponen pendukung tergantung bagaimana komputer tersebut.

Menurut Azhar Susanto (2004: 87) komponen teknologi informasi adalah sebagai berikut :

1. *Hardware* :

   Hardware merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi. Bagian-bagian *hardware* terdiri atas:

   a. Bagian Input seperti :

      *keyboard, mouse, scanner,*dan lain-lain.

   b. Bagian Pengolahan seperti :

      1) *Processor* (otak computer)
      2) Memory
      3) Motherboard
      4) Hardisk
      5) Floppy disk
      6) CD ROM

7) Expansion slot
8) *Devices controller* (*multi I/O,* VGA *card, Sound card*)
9) Komponen lainnya (*fan*, baterai, *connector*, dll)
10) Power supply

c. Bagian Output seperti :

printer, layar monitor, *speaker* LCD, dll.

d. Bagian Komunikasi seperti :

Network card untuk LAN, *wireless* LAN dan lain-lain.

2. Software

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis. Pengelompokkan *software* meliputi :

a. *Operating system* (sistem operasi), contohnya :

Microsoft windows.

b. *Interpreter dan comlier*

1) *Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai penterjemah bahasa yang dimengerti manusia kedalam bahasa komputer atau bahasa mesin perintah per perintah. Contoh : *Microsoft access, Oracle, Pascal*, dll.
2) *Complier* (komplier) untuk menterjemahkan bahasa manusia kedalam bahasa komputer secara langsung satu *file*c.

c. Perangkat lunak aplikasi

Merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. *Software* ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak (*software house*) baik dalam maupun luar

negeri. *Quicken* merupakan salah satu contoh *software* sistem informasi akuntansi yang sangat baik.

3. Brainware

SDM sistem informasi dan organisasi sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi. Pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. *Brainware* dikelompokan sebagai berikut :

a. Pemilik sistem informasi

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Selain bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan SI pemilik juga berperan sebagai penentu apakah sistem tersebut diterima atau ditolak.

b. Pemakai sistem informasi

Biasanya para pemakai merupakan orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah di kembangkan (*end user*) mereka menentukan. yaitu, masalah yang harus dipecahkan, kesempatan yang harus diambil, kebutuhan yang harus dipenuhi, batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

2.1.1.4 Penggunaan Teknologi Informasi Komputer (TIK) dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan teknologi informasi salah satunya faktor pengguna. Pengguna merupakan salah

satu aspek yang penting untuk diperhatikan dalam penerapan Teknologi Informasi Komputer (TIK). Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Pengguna harus mempertimbangkan manfaat dan kegunaan dalam pemakaian TIK. Pertimbangan tersebut mempengaruhi persepsi pengguna TIK terhadap perilakunya (Kharisma, 2011).

Technology Acceptance Model atau biasa disebut TAM mempunyai tujuan menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan pengembangan *TRA* dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* (Davis, 1989, dalam Kharisma, 2011).

Menurut Davis (1989) yang diungkapkan kembali oleh Kharisma (2011), TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. TAM menggunakan TRA dari Fishbein dan Ajzen (1967) yang digunakan untuk melihat bagaimana tingkat adopsi responden dalam menerima teknologi informasi.

Banyak hambatan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi. Hambatan implementasi Teknologi Informasi Komputer (TIK) banyak diakibatkan oleh faktor pengguna TIK tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Kharisma, 2011). Pada waktu yang lalu banyak TIK yang gagal diimplementasikan karena aspek teknis, banyak terkandung kesalahan-kesalahan sintak maupun algoritma

dalam implementasi TIK (Kharisma, 2011).

Menurut Ajzen dan Fisbein (1980) dalam Kharisma (2011) mengemukakan bahwa :

> "TAM dilandasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menerima komputer jika komputer memberikan manfaat kepada para pemakainya. Berdasarkan TRA, pengguna TIK ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu TIK. TAM secara khusus digunakan dalam bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan dalam pekerjaan individual pemakai (Jogiyanto, 2007 dalam Kharisma, 2011). TAM merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan TIK".

Menurut Davis (1986) dalam Kharisma (2011), bentuk original TAM yaitu sebagai berikut :

a. Persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*

Persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa pengguna suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

b. Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)*

Kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu.

c. Minat perilaku penggunaan *(Behavioral Intention to Use)*

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi.

d. Penggunaan senyatanya *(actual use)*

Penggunaan senyatanya *(actual system usage)* adalah kondisi nyata

penggunaan sistem. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan (Natalia Tangke, 2004).

2.1.2 Sanksi Pajak

2.1.2.1 Pengertian dan Jenis-Jenis Sanksi Pajak

Mardiasmo (2006) dalam Muliari dan Setiawan (2010) mengungkapkan bahwa :

> "Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan".

Sanksi-sanksi perpajakan menurut pasal 36 dan 37 UU No 16 tahun 2000 dapat dikelompokkan menjadi sebagai berikut :

"a. Sanksi Administrasi yaitu berupa :
   1. Sanksi bunga
   2. Sanksi denda
   3. Sanksi kenaikan
b. Sanksi Pidana yaitu berupa :
   1. Pidana Penjara
   2 Pidana Kurungan".

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu - rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

2.1.2.2 Indikator Sanksi Pajak

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut :

a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik Wajib Pajak.
d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau Wajib Pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Arum, 2012).

Namun pemberian imbalan apabila Wajib Pajak patuh dan telah memasukan surat pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut Wajib Pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) dalam Arum

(2012) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para Wajib Pajak, yaitu :

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) Wajib Pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) Wajib Pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada Wajib Pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, Wajib Pajak seolah tidak takut lagi terhadap denda administrasi sebesar Rp10.000,00 yang terdapat pada pasal 7 UU Nomor 6/83, bila Wajib Pajak tidak memasukan Surat Pemberitahuan atau terlambat memasukannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), para Wajib Pajak seolah-olah menganggap remeh dengan denda yang kecil (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum, 2012).

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan Wajib Pajak (Arum, 2012). Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak dalam membayar pajak.

2.1.3 *Self Assessment System*

2.1.3.1 Pengertian *Self Assessment System*

Siti Kurnia Rahayu (2010:101) mengungkapkan pengertian *self assessment system* sebagai berikut :

> "Suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya".

Sedangkan pengertian *self assessment system* menurut Waluyo (2007:17) yaitu :

> "*Self Assessment System* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar".

Jadi, *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya. Dalam hal ini, inisiatif dan kegiatan menghitung serta pelaksanaan pemungutan pajak berada di tangan Wajib Pajak, aparat pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan pajak.

Dari pengertian diatas jelas terlihat bahwa perhitungan pajak dengan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang menekankan kepada Wajib Pajak untuk bersikap aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena sistem pemungutan ini memberi kebebasan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri tanpa adanya campur tangan fiskus atau pemungut pajak.

2.1.3.2 Indikator *Self Assessment System*

Dalam hal ini menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:103) indikator *self assessment system* yakni :

> "1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak
> 2. Menghitung pajak oleh Wajib Pajak
> 3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, dan
> 4. Pelaporan dilakukan Wajib Pajak".

Tata cara pemungutan pajak dengan menggunakan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaanya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. Adapun ciri *self assessment system* yang lainnya adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak melakukan peran aktif dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini Instansi Perpajakan melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Self assessment system menyebabkan Wajib Pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri. Wajib Pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang,

menyetorkan jumlah pajak terutang. Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi Wajib Pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan (Siti Kurnia Rahayu, 2010). *Self assessment system* dapat ditentukan dengan cara :

1. Kepatuhan, kepatuhan pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya adalah faktor paling dominan dalam metode ini karena kepatuhan pajak sangat diperlukan untuk menghindari kecurangan yang dilakukan Wajib Pajak.
2. Kurang bayar dan lebih bayar pajak, kurang bayar terjadi karena jumlah pajak yang dibayar lebih kecil daripada jumlah pajak terutangnya sedangkan lebih bayar pajak terjadi karena jumlah pajak yang dibayar lebih besar dari jumlah pajak terutangnya.
3. Menyetor, menghitung, dan melaporkan pajak merupakan rangkaian dalam kegiatan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.4 Kepatuhan Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Dengan adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuahn Wajib Pajak telah menunjukan bahwa Wajib Pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Adapun pengertian kepatuhan pajak menurut Norman D. Nowak yang dikutip oleh Mohammad Zain (2008:31), menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah :

> "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :
> 1. Wajib Pajak Paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
> 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
> 3. Menghitung pajak yang terhitung dengan benar
> 4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Sedangkan definisi kepatuhan yang ditulis oleh Safri Nurmantu yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:10) menyatakan bahwa kepatuhan adalah :

> "Kepatuhan pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dilihat bahwa kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Safri Nurmantu (2006:110) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material, yaitu :

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu dan itu adalah Indikator dari kepatuhan Formal berdasarkan Undang – undang No. 28 Tahun 2007 tentang KUP.

2. Kepatuhan Materil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan materil dapat meliputi kepatuhan formal.Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan materil adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

Dapat disimpulkan juga kepatuhan formal adalah kepatuhan yang dapat dilihat dari penyampaian SPT dan pembayaran pajak yang terutang sudah sesuai jangka waktu yang ditentukan. Sedangkan kepatuhan material adalah kepatuhan yang dapat dilihat dari pemenuhan kewajibannya sendiri (pajak penghasilan 25 atau pajak penghasilan 29) maupun pajak yang dipotong atau dipungut dari pihak lain (pajak penghasilan 21, 22, 23).

2.1.4.2 Manfaat Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian yang optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2010:143) adalah:

"a) Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh DJP.
b) Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN".

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya kepatuhan pajak, maka masyarakat patuh pajak akan memperoleh keuntungan yang diberikan instansi perpajakan dibandingkan dengan Wajib Pajak lainnya.

2.1.4.3 Penyebab Tidak Patuh Wajib Pajak

Disetiap Negara pada umumnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari pembayaran pajak. Permasalahan tersebut berakar dari pemikiran bahwa membayar pajak adalah pengorbanan yang dilakukan warga negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela.

Usaha yang dilakukan Wajib Pajak untuk meloloskan diri dari pajak merupakan usaha yang disebut perlawanan terhadap pajak. Usaha tidak membayar pajak atau memanipulasi jumlah pajak maupun memanimalisasikan jumlah pajak yang harus dibayar tentunya menjadi hambatan dalam pemungutan pajak. Perlawanan terhadap pajak ini akan mempengaruhi jumlah penerimaan negara dari sektor pajak.

Penyebab Wajib Pajak tidak patuh menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:149):

> "Penyebab Wajib Pajak tidak patuh bervariasi, sebab utama adalah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan".

Sebab Wajib Pajak tidak patuh yang lain menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:149) adalah :

> "Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintahan, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak".

2.1.4.4 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
    1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
    2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa

pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Sedangkan menurut Ismawan (2001:83), agar tercapainya kepatuhan yang sukarela ada beberapa faktor :

"a. Pelayanan yang baik

b. Prosedur yang sederhana dan mudah

c. Pementauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif".

Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan dan peraturan perundang-undangan perpajakan dan peraturan pelaksanaan yang berlaku.

Surat Penetapan Wajib Pajak Patuh dicabut oleh Kepala Kantor Wilayah setelah mempertimbangkan usulan Kepala Kantor Pelayanan Pajak, dalam hal memenuhi kriteria pembatalan yaitu:

1. Terhadap Wajib Pajak tersebut dilakukan tindakan penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan.
2. Waib pajak terlambat menyampaikan SPT Masa lebih dari 3 masa pajak untuk semua jenis pajak.
3. Dalam hal Wajib Pajak terlambat menyampaikan SPT Masa tidak lebih 3 masa pajak, terdapat penyampaian SPT Masa yang lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
4. Wajib Pajak terlambat menyampaikan SPT Masa untuk 2 masa pajak atau lebih berturut-turut untuk semua jenis pajak, atau

5. Dalam suatu masa pajak, ternyata tidak memenuhi kriteria "tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir" sejak masa pajak yang bersangkutan.

Penetapan Wajib Pajak patuh berlaku untuk jangka waktu 2 tahun. Wajib Pajak patuh juga dapat dicabut surat penetapannya oleh Kepala KPP setempat karena lalai dalam kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga bagi Wajib Pajak yang kepatuhannya tergolong masih rendah, diharapkan dengan melakukan pemeriksaan terhadapnya dapat memberkan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik kepatuhannya.

Intinya untuk mendorong timbulnya kepatuhan (disiplin Wajib Pajak), maka harus diusahakan sedemikian rupa sehingga Wajib Pajak dapat benar-benar memahami masalah perpajakan terutama berkaitan dengan sistem *self assessment*.

2.1.4.5 Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

> " a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
> b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
> c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
> d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaitan Teknologi Informasi dengan Kepatuhan Pajak

Menurut Oxford (1995) dalam Amijaya (2010) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer

untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan 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 informasi teknologi 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".

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Endah Palupi (2010) disebutkan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki hubungan yang cukup erat dan sangat signifikan dengan Kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat. Jika perangkat utama atau pun pendukung dari peralatan teknologi yang digunakan saat ini dapat ditingkatkan kualitasnya maka dapat meningkatkan juga tingkat kepatuhan pajak (Endah Palupi, 2010).

Oleh karena itu, dengan pemanfaatan sistem administrasi perpajakan modern dan pelayanan pajak yang berbasis teknologi informasi saat ini seperti mengisi SPT dengan media *online* (*e-SPT*), pendaftaran NPWP secara *online (e-registration),* dan pembayaran pajak secara *online (online payment)* diharapkan dapat membantu dan mempermudah Wajib Pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang diharapkan.

2.2.2 Keterkaitan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Pajak

Seperti yang diungkapkan diatas tadi bahwa Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) mengungkapkan :

> "Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak".

Oleh karena itu, sesuai dengan pendapat diatas, dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak terpaksa patuh dalam membayarkan pajaknya karena memandang masalah sanksi akan lebih banyak merugikan jika tidak mematuhinya, dalam hal ini mematuhi undang-undang perpajakan.

2.2.3 Keterkaitan *Self Assessment System* dengan Kepatuhan Pajak

Menurut Rimsky K. Judisseno yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:102) yaitu :

> *"Self Assessment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayan sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:137) mengatakan :

> "Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional / *tax agent)* bukan Fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal".

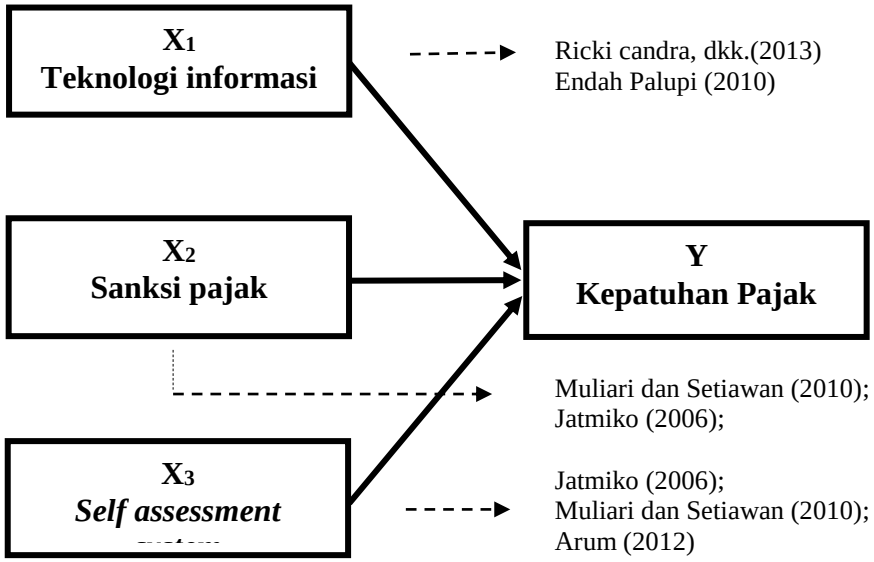
Selain itu, menurut Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:137) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) 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".

Maka kesimpulan yang dapat diambil adalah untuk meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan pajak, dapat dilakukan dengan cara pemahaman atas pelaksanaan *Self Assessment System* tersebut terhadap para Wajib Pajak dan masyarakat pada umumnya.

2.2.4 Paradigma Penelitian

Berdasarkan teori diatas mengenai teknologi informasi, sanksi pajak, *self assessment system* dan kepatuhan pajak, maka penulis menghubungkan keduanya dengan mengemukakan paradigma penelitian yang dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Variabel Peneliti

No	Peneliti	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Muliari dan Setiawan (2010)	Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.	analisis regresi linear berganda	Persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.
2.	Harjanti Puspa Arum (2012)	Variabel bebas yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak. Variabel	analisis regresi linear berganda	Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap

		terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan.		Kepatuhan pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas.
3.	Jatmiko (2006)	Variabel bebas yang digunakan yaitu Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran perpajakan Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan pajak.	analisis regrasi linear berganda	Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.
4.	Ricki candra, Dkk. (2013)	Variabel bebas yang digunakan yaitu Struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dan kode etik. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak.	analisis regeresi linear berganda	Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukan bahwa struktur organisasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5.	Endah Palupi (2010)	Variabel bebas yang digunakan adalah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Sedangkan variable terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.	analisis regeresi linear berganda	Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pengaruh signifikan dari restrukturisasi organisasi, teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan SDM berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, dan teknologi komunikasi dan informasi

				merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Hipotesis

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 fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Uma Sekaran (2006: 135) mengemukakan pengertian hipotesis :

"Hipotesis adalah hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji".

Dalam penelitian ini, Penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees

H_2 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees

H_3 : *Self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees