BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian pustaka

2.1.1 Kualitas Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Informasi

Definisi Informasi menurut Tata Sutabri (2012:22) adalah:

> "Informasi yaitu segala sesuatu yang merujuk ke data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi, dan lain sebagainya. Informasi ibarat darah yang mengalir didalam tubuh suatu organisasi, sehingga peran dan kedudukan informasi ini sangat penting didalam suatu organisasi. Suatu sistem yang kekurangan informasi akan menjadi loyo, dan akhirnya berakhir".

Adapun definisi data dan informasi menurut Laudon yang diterjemahkan oleh Sungkono dan Eka (2007:13) mengungkapkan bahwa:

> "Data adalah sekumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam organisasi/lingkungan fisik perusahaan. Informasi adalah data yang telah dibentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia".

Menurut Tata Sutabri (2012:23) informasi adalah:

> "Data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan".

Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni (2005:546) menyatakan bahwa:

> "Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi; digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas".

Menurut Burch dan Grudnitski (1989) dalam Abdul Kadir (2005:546) menyatakan bahwa:

> "Kualitas informasi ditentukan oleh 3 faktor, yaitu:
> 1. Relevansi,
> 2. Tepat waktu, dan
> 3. Akurasi".

Berdasarkan teori diatas, dapat dikatakan bahwa data merupakan fakta yang belum diolah. Sedangkan informasi merupakan hasil dari data yang telah diolah dan diorganisasikan, sehingga memberikan arti bagi penerima yang dapat mempengaruhi tindakan dalam pengambilan keputusan.

2.1.1.2 Pengertian Teknologi

Definisi Teknologi menurut Y.Maryono (2008:3) yaitu:

> "Teknologi yaitu usaha pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan sehari-hari kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tatacara".

Menurut Y.Maryono dan B.Patmi Istiana (2008) menyatakan bahwa: "Teknologi merupakan hasil olah fikir manusia untuk mengembangkan tata cara atau sistem tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya".

M. Sahari (2008:147) juga menyatakan bahwa teknologi merupakan:

> "Teknologi adalah sarana untuk meningkatkan kemampuan manusia dan suatu instrumen perubahan (*instrument of change*). Segala sesuatu yang meliputi kapasitas manusia untuk berkreasi, inovasi dan memilih berbagai teknik dan mempergunakannya secara optimal dalam konteks lingkungan fisik, sosial, dan budaya yang ada".

Sedangkan Dayat Suryana (2012:26) mendefinisikan bahwa:

> "Teknologi merupakan perkembangan suatu media/alat yang dapat digunakan dengan lebih efisien guna memproses serta mengendalikan suatu masalah".

Menurut D.Bell yang dikutip oleh M.Sahari (2008:147) menyatakan bahwa:

> "Teknologi pada dasarnya adalah instrumen untuk memperbesar (*expand*) kekuasaan manusia (*human powers*) dalam menciptakan kekayaan (*wealth*). Satu-satunya cara untuk menambah kekayaan adalah dengan cara melakukan proses nilai tambah yang efisien. Instrumen disini diterjemahkan secara luas, sehingga tidak berarti suatu *hardware*, tetapi juga termasuk *software* dan *brainware*".

Sehingga M.Sahari (2008:148) mengemukakan kembali definisi tentang esensi dari teknologi modern, yaitu:

> "Teknologi adalah ilmu pengetahuan dan seni yang ditransformasikan ke dalam produk, proses, jasa dan stuktur terorganisasi yang pada dasarnya merupakan seperangkat instrumen ekspansi kekuasaan manusia sehingga dapat menjadi sumber daya cara baru untuk menciptakan kekayaan melalui peningkatan produktivitas".

Maka dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para pakar diatas dapat dikatakan bahwa teknologi adalah perkembangan dari suatu media/alat yang digunakan dengan lebih efisien, bertujuan untuk mengendalikan suatu masalah dan sumber daya baru untuk meningkatkan produktivitas.

2.1.1.3 Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Gaspersz (2003:4) pengertian dasar dari kualitas menunjukan bahwa:

> "Kata kualitas merupakan definisi yang berbeda dan bervariasi dari konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performasi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan

(*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil".

Edwards Deming dalam Zulian Yamit (2005:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu:

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas".

Sedangkan secara objektif kualitas menurut Joseph M. Juran dalam Zulian Yamit (2005:8) adalah:

> "Kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaannya (*maintainability*) dan karakternya dapat diukur".

Dari beberapa pengertian kualitas diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan usaha memenuhi atau melebihi harapan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

2.1.1.4 Pengertian Teknologi Informasi

Definisi Teknologi Informasi menurut Jogiyanto (2005:3):

> "Teknologi Informasi (TI) adalah subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi yang dibentuk dengan tujuan memberikan manfaat yang optimal. Sistem Informasi mempunyai 6 komponen atau bagian dan salah satu dari komponen dari sistem informasi adalah teknologi atau teknologi informasi. Sistem komputer juga merupakan teknologi informasi yang digunakan di sistem informasi. Teknologi informasi dapat berupa teknologi apapun yang dapat menghasilkan informasi, termasuk teknologi komputer dan teknologi

telekomunikasi. Dengan demikian sistem komputer merupakan subsistem atau sistem bagian dari teknologi 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".

Menurut Shelly et all (2004) mengungkapkan bahwa:

"Teknologi Informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, database, jaringan dan komponen terkait lainnya yang digunakan untuk membangun sistem informasi".

Menurut Ma'in dan Abdul.M (2008) menyatakan bahwa:

"Teknologi Informasi dapat diartikan sebagai teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi".

Menurut William dan Sawyar yang diterjemahkan oleh Abdul Kadir dan Triwahyuni (2003:2) juga menyatakan bahwa:

"Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang dapat membawa data, suara, maupun video".

William dan Sawyar (2007) juga mengemukakan kembali definisinya tentang Teknologi Informasi, yaitu :

"Teknologi Informasi adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebabkan informasi".

Menurut Abdul Kadir dan Triwahyuni (2005:2) Teknologi Informasi merupakan:

> "Gabungan antara IT dan teknologi telekomunikasi serta teknologi komputer. Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer termasuk peralatan-peralatan yang berhubungan dengan komputer, termasuk peralatan-peralatan yang berhubungan dengan komputer seperti printer, membaca sidik jari, bahkan CD Room. Teknologi Komunikasi merupakan teknologi yng berhubungan dengan komunikasi jarak jauh termasuk dalam katagori teknologi ini adalah telepon, radio, televisi".

Dari definisi di atas maka dapat dikatakan teknologi informasi merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Dengan aplikasi dari teknologi informasi akan membuat perusahaan lebih kompetitif karena akan mendapat manfaat dari kecanggihan teknologi informasi tersebut sehingga memberikan manfaat yang optimal.

2.1.1.5 Kualitas Teknologi Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:30) menyatakan bahwa :

> "Kualitas teknologi informasi merupakan nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang rata-rata yang dibuat menjadi optimal serta untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mendatangkan kerugian".

Sedangkan Gowinda (2010) mengungkapkan bahwa:

> "Kualitas teknologi informasi adalah hasil dari suatu teknologi informasi yang dapat dinilai dari 2 hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu teknologi informasi dikatakan bernilai dan berkualitas apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya".

Kualitas teknologi informasi biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut Livari (2005) dalam Gowinda (2010) menyatakan bahwa kualitas

teknologi informasi mengakibatkan karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan sebagai informasi karakteristik produk.

Dari definisi di atas, Kualitas Teknologi Informasi dapat dikatakan sebagai nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dengan menggunakan aplikasi dari teknologi informasi serta dapat membuat perusahaan ataupun individu lebih kompetitif karena akan mendapat manfaat dari kecanggihan teknologi informasi tersebut sehingga menghasilkan manfaat yang optimal.

2.1.1.6 Komponen Kualitas Teknologi Informasi

Untuk mendukung suatu teknologi informasi untuk dapat memenuhi kualitas yang diinginkan, 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 yang dapat mendukung suatu teknologi informasi untuk menghasilkan kualitas yang optimal digolongkan menjadi 6 bagian sebagai berikut:

"1. *Hardware*

Hardware merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi.

1) Bagian *Input*

Peralatan input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer, seperti *keyboard*, *mouse*, *scanner*, dll.

2) BagianPengolahan

CPU (*Central Prossesing Unit*) yang selama ini mungkin kita kenal adalah merupakan rumah atau (*box*) dari komponen-komponen lainnya, seperti:

1. *Processor* (otak komputer),
2. *Memory*,
3. *Motherboard*,
4. *Harddisk*,
5. *Floppy disk*,
6. *CD ROM*,
7. *Expansion slot*,
8. *Devices controller (multi I/O, VGA card, Sound card)*,
9. *Komponen lainnya (fan, baterai, conector, dll)*, dan
10. *Power supply*.

3) Bagian *Output*

Peralatan *Output* merupakan peralatan–peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data. Beberapa macam peralatan output yang sering digunakan seperti: *printer, layar monitor, speaker LCD*, dll.

4) Bagian Komunikasi

Peralatan komunikasi adalah peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Seperti, *Network card* untuk LAN (jaringan yang ada pada lokasi tertentu misalnya suatu ruang atau suatu gedung), *wireless* LAN (jaringan yang tersebar ke beberapa lokasi. Atau bisa juga di bilang kalau WAN adalah kumpulan dari beberapa LAN yang terhubung secara *On-line* melalui modem atau internet), 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. Pengelompokan *software* meliputi:

1) *Operating system* (sistem operasi)

Berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam Komputer. Misalnya antara *keyboard* dengan CPU, Layar monitor, dan lain-lain. Contohnya: *Microsoft windows*.

2) *Interpreter* dan *comlier*

a. *Interpreter* merupakan *software* yang berfungsi sebagai penerjemah bahasa yang dimengerti manusia kedalam bahasa komputer atau bahasa mesin perintah per perintah. Contoh: *Microsoft access, Oracle, Pascal*, dll.

b. *Complier* (komplier) untuk menterjemahkan bahasa manusia kedalam bahasa komputer secara langsung satu *file*.

3) 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* system 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:

1) 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.

2) 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 yang harus termuat dalam sistem informasi.

4. Prosedur

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam.

1) Aktivitas

Pada dasarnya melakukan sesuatu kegiatan berdasarkan Informasi yang masuk dalam persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut, karena itu aktivitas merupakan fungsi dari sistem informasi.

2) Fungsi

Fungsi merupakan kumpulan aktivitas yang mendukung operasi bisnis suatu suatu organisasi. Mereka biasanya meliputi beberapa aktivitas berbeda yang saling membantu untuk hal-hal yang sifatnya lebih umum.

5. *Database*

Sistem *database* merupakan sistem pencatatan dengan menggunakan komputer yang memiliki tujuan untuk memelihara informasi agar selalu siap pada saat diperlukan.

1) Media dan Sistem penyimpanan data

Media dan sistem penyimpanan data terdiri dari dua:

a. Media penyimpanan data berurutan – melalui media ini *recordrecord* data akan dibaca dengan cara yang sama dengan saat penyimpanan. Sebagai contoh adalah pita magnetic (*magnetic tape*).

b. Media penyimpanan secara langsung memungkinkan pemakai (*user*) membaca data dalam urutan yang dibutuhkan tanpa perlu memperhatikan urutan penyusunan secara *physic* dari media penyimpanan data tersebut.

2) Sistem Pengolahan

Ada dua cara pengolahan data yaitu:

a. Pengolahan secara *Batch* (mengumpulkan terlebih dahulu)

b. Pengolahan secara *On-line*

3) Organisasi Database

Organisasi database terdiri dari dua organisasi, yaitu:

a. Organisasi data pada database tradisional

Memiliki tujuan agar teknologi informasi secara efektif memberikan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap. Tapi ada beberapa kelemahan dalam sistem ini seperti:

a) Data rangkap dan tidak konsisten
b) Kesulitan mengakses data
c) Data terisolasi
d) Data sulit diakses secara bersamaan
e) Masalah keamanan data
f) Masalah integrasi

b. Organisasi data pada database modern

Memberikan banyak keuntungan bagi implementasi Teknologi Informasi.

a) Model-model data.

Secara umum model data terbagi dalam beberapa model yaitu:

i. Model hierarki – model data yang menggambarkan hubungan antara data berdasarkan tingkatnya.
ii. Model *network* – model data yang menggambarkan hubungan antara data berdasarkan kepentingannya.
iii. Model relasi – model data yang disusun berdasarkan pada hubungan antar dua entitas/ organisasi.

6. Teknologi Jaringan Komunikasi

1) Perkembangan teknologi jaringan komunikasi
   a. Penggabungan komputer dan komunikasi
   b. Jaringan informasi *superhighway*
2) Komponen-komponen dan fungsi dari sistem telekomunikasi
3) Topologi jaringan telekomunikasi

Ada empat topologi jaringan yang digunakan yaitu :

a. Star network
b. Bus network
c. Ring network
d. Hibryd network

4) Jaringan berdasarkan Geografi
   a. LAN (*Local Area Network*)

Merupakan jaringan yang ada pada lokasi tertentu misalnya suatu ruang atau suatu gedung.

   b. WAN (*Wide Area Network*)

Merupakan jaringan yang tersebar ke beberapa lokasi. Atau biasa juga di bilang kalau WAN adalah kumpulan dari beberapa LAN yang terhubung secara *Online* melalui modem atau internet.

5) Penggunaan Telekomunikasi
   a. Surat elektronik (elektronik *mail*)
   b. Surat suara (*voice mail*)

c. Mesin fax
d. Layanan informasi digital
e. *Teleconferencing*, data *conferencing* dan *video converencing*
f. Perpindahan data secara elektronik
g. Perangkat untuk kerja berkelompok (*groupware*)".

2.1.1.7 Penggunaan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) dalam Risal Laihad (2013). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980) 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".

Davis (1989) menyatakan TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Pratama (2008) mengungkapkan penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut.

Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan (Pratama, 2008).

2.1.1.8 Indikator Kualitas Teknologi Informasi

Menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2005:200), konstruk dari model TAM yaitu sebagai berikut:

"1. *Perceived Ease of Use (PEOU)*
   Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.
2. *Perceived Usefulness (PU)*
   Persepsi terhadap kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.
3. *Behavioral Intention to Use (ITU)*
   Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi.
4. *Actual System Usage (ASU)*
   Actual System Usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi".

Menurut Pratama (2008) dalam Risal Laihad (2013), indikator dari Teknologi Informasi yaitu:

> "*Accepted to Use (AU)*
> Penerimaan pengguna teknologi informasi adalah keterkaitan antara variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas penggunaan".

Sedangkan menurut Goodhue dan Thompson (1995) dalam Risal Laihad (2013), menyatakan bahwa indikator dari Teknologi Informasi yaitu :

> "*Task Technology Fit (TTF)*
> TTF adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, TTF merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi".

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

1. *Perceived Ease of Use (PEOU)* (Davis, 1989),
2. *Accepted to Use (AU)* (Pratama, 2008), dan
3. *Task Technology Fit (TTF)* (Goodhue dan Thompson, 1995)

2.1.2 Keadilan Tarif Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak dari P.J.A. Adriani yang dikutip oleh Untung Sukardji (2009:1) sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditujukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009:1) mendefinisikan pajak sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegenprestasi*) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Sedangkan Soeparman Soemahamidjaja dalam Y.Sri Pudyatmoko (2009:2) menyatakan bahwa:

> "Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum".

Dari definisi di atas terlihat ada beberapa hal pokok yang dapat dikatakan, yaitu:

1. Pajak dipungut dari rakyat untuk membiayai program pemerintah.
2. Pajak dipungut secara paksa (*compulsory*), bukan secara sukarela (*voluntary*) dengan berdasarkan norma-norma hukum.
3. Tidak mendapatkan kontraprestasi, jadi rakyat yang membayar pajak tidak merasakan manfaatnya secara langsung. Manfaat yang diterima masyarakat adalah berupa pelayanan yang diberikan pemerintah secara umum ataupun menikmati hasil pembangunan yang dilakukan Pemerintah.

2.1.2.2 Pengertian Keadilan

Definisi keadilan menurut Jimly Asshiddiqie (2011:17) yaitu:

"Keadilan adalah pemenuhan keinginan individu dalam suatu tingkatan tertentu. Keadilan yang paling besar adalah pemenuhan keinginan sebanyak-banyaknya orang".

Menurut E.Sumaryono (2012:115) definisi keadilan adalah sebagai berikut:

"Keadilan adalah kehendak yang ajeg dan kekal untuk memberikan kepada orang lain apa saja yang menjadi haknya".

Sedangkan menurut Maria Sumardjono (2005:175) menyatakan bahwa:

> "Keadilan merupakan cara sederhana dalam menyatakan bahwa kepada setiap orang diberikan bagian atau haknya sesuai dengan kemampuan atau jasa dan kebutuhan masing-masing namun bukan hal yang statis, tetapi suatu proses yang dinamis dan senantiasa bergerak diantara berbagai faktor, termasuk *equality* atau persamaan hak itu sendiri".

Dari definisi-definisi diatas dapat dikatakan bahwa keadilan adalah pemenuhan keinginan individu dalam suatu tingkatan tertentu dan kepada setiap orang diberikan bagian atau haknya sesuai dengan kemampuan atau jasa dan kebutuhan masing-masing namun bukan hal yang statis, tetapi suatu proses yang dinamis dan senantiasa bergerak diantara berbagai faktor termasuk *equality* atau persamaan hak itu sendiri.

2.1.2.3 Pengertian Tarif Pajak

Definisi tarif pajak menurut Waluyo (2013:17) adalah sebagai berikut:

> "Tarif pajak adalah pungutan pajak yang dilakukan pemerintah, dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak merugikan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan tarif pajak agar pemungutan pajak seimbang antara masyarakat dan pemerintah sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dan tidak terjadi kesalahan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:86) menyatakan bahwa:

> "Tarif harus didasarkan atas pemahaman setiap orang mempunyai hak yang sama, sehingga tercapai tarif-tarif pajak yang proposional atau sebanding".

Definisi tarif pajak menurut Y. Sri Pudyatmoko (2009:82) yaitu :

> "Tarif pajak adalah ukuran yang mempengaruhi besarnya utang pajak dan pada umumnya ditentukan oleh dua komponen utama, yakni jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak atau jumlah yang dikenai pajak *(tax base)* dan tarif yang diterapkan terhadapnya".

Sedangkan definisi tarif pajak yang dikutip oleh Waluyo dan Wirawan B. Ilyas (2007:17) sebagai berikut :

"Tarif Pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar). Besarnya tarif pajak dapat dinyatakan dalam persentase".

Dari definisi-definisi diatas dapat dikatakan bahwa tarif pajak adalah besaran pungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghitung pajak terutang bagi setiap orang serta dinyatakan dalam presentase.

2.1.2.4 Sistem Penerapan Tarif Pajak

Menurut Diana Sari (2013:47) dikenal 4 macam struktur tarif yang berhubungan dengan pola persentase yaitu:

"1. Tarif Tetap

Tarif tetap merupakan tarif yang besarnya merupakan jumlah yang tetap, tidak berubah jika yang dijadikan dasar perhitungan berubah. Dengan kata lain besarnya pajak yang terutang dihitung dengan menerapkan tarif pajak yang konstan berapapun dasar pengenaan pajaknya, contohnya : Tarif Bea Materai Rp.3.000,00 dan Rp.6.000,00

2. Tarif Proposional atau Tarif Sebanding

Tarif berupa persentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proposional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak. Persentase yang konstan yang diterapkan terhadap berapapun dasar pengenaan pajaknya menyebabkan pajak terutang meningkat apabila dasar pengenaan pajak meningkat dan sebaliknya pajak terutang menurun apabila dasar pengenaan pajak menurun, contohnya : Tarif PPN sebesar 10%

3. Tarif Progresif

Tarif berupa persentase yang semakin besar/meningkat apabila dasar pengenaan pajaknya semakin meningkat. Penerapan tarif progresif untuk mnghitung pajak terutang dilakukan dengan menerapkan lapisan pajak. Dasar tarif progresif adalah sewajarnya ia membayar pajak sesuai dengan kemampuannya, contohnya : Pasal 17 UU PPh

4. Tarif Degresif

   Tarif berupa persentase yang semakin kecil/menurun apabila dasar pengenaan pajaknya semakin meningkat. Penerapan tarif degresif untuk menghitung pajak terutang dilakukan dengan menerapkan lapisan pajak".

2.1.2.5 Keadilan yang Sama (*Equality*)

Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:64) prinsip keadilan (*equality*) merupakan salah satu dari prinsip utama dalam rangka pemungutan pajak, yang menjelaskan bahwa setiap warga negara berpartisipasi dalam pembiayaan fungsi pemerintahan suatu Negara, secara proporsional sesuai dengan kemampuan masing-masing. Kesamaan dalam sistem perpajakan lazimnya disebut *nondiscrimininination* sehingga orang asing dan warga Negara Indonesia yang berada di dalam keadaan yang sama akan diperlakukan sama dan dikenakan pajak sama besar, tekanan pajak diantara subyek pajak masing-masing hendaknya dilakukan seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya dibawah perlindungan negara.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:66) mengemukakan bahwa:

> "Sistem perpajakan yang adil diterapkan adanya perlakuan yang sama terhadap orang atau badan yang berada dalam situasi level ekonomi yang sama, penghasilan yang diperoleh sama, maka akan dikenakan pajak dengan jumlah tarif yang sama".

Hal tersebut dikatakan sebagai keadilan horizontal. Memberikan perlakuan yang berbeda terhadap orang atau badan yang berada dalam keadaan ekonomi yang berbeda tingkatannya, penghasilan yang diperoleh masing-masing individu berbeda, maka akan dikenakan jumlah pajak yang berbeda berdasarkan kepada tingkatan penghasilan seseorang. Semakin besar penghasilan maka akan semakin besar pula pajak yang harus ditanggungnya, sebaliknya semakin kecil penghasilan seseorang

maka jumlah pajak tentu lebih kecil bahkan tidak dikenakan pajak karena ada batas minimum pengenaan pajak, seperti ini lebih dikenal dengan keadilan secara vertikal.

2.1.2.6 Indikator Keadilan Tarif Pajak

Menurut Adam Smith dikutip oleh Diana Sari (2013:46) ada 2 prinsip keadilan, yaitu:

> "1. *Benefit principle*
> Berapa keuntungan yang diperoleh dinegara yang bersangkutan (seperti keamanan, fasilitas jalan yang baik), maka bayarlah pajak sesuai dengan keuntungannya.
> 2. *The Ability to pay principle*
> Melihat kemampuan seseorang untuk membayar pajak baik untuk orang yang berpenghasilan sama dalam keadaan atau kondisi yang sama maupun orang yang membayar pajak dalam jumlah yang tidak sama karena kondisinya tidak selalu sama".

Menurut Fritz Neumark dalam Safri Nurmantu (2005) dan dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:65) keadilan dalam sistem perpajakan harus memperhatikan:

> "1. *Universality Principle*
> Setiap orang yang mampu membayar pajak, harus dipajaki secara universal, artinya kepada orang-orang tersebut diberi beban pajak yang sama.
> 2. *The Equality principle*
> Orang-orang atau badan dalam posisi ekonomi yang sama harus menanggung utang pajak yang sama pula.
> 3. *The Ability to pay principle*
> Jumlah beban pajak dipikul oleh individu sesuai dengan kemampuannya untuk memikul beban pajak itu, dengan memperhatikan semua sifat-sifat yang melekat pada individu, sehingga kerugian yang timbul sebagai akibat pengenaan pajak akan menjadi sama.
> 4. *The principle of redisrtribution*
> Prinsip ini menghendaki bahwa distribusi beban pajak diantara penduduk harus mempunyai akibat untuk memperkecil perbedaan penghasilan dan kekayaan yang disebabkan oleh mekanisme pasar bebas".

Menurut Adam Smith dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:64) prinsip keadilan dinyatakan dalam:

> "*Equality*
>
> Melihat keadaan yang sama yaitu orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama".

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

1. *Benefit principle* (Adam Smith dalam Diana Sari, 2013:46)
2. *The Ability to pay principle* (Fritz Neumark dalam Safri Nurmantu, 2005)
3. *Equality* (Adam Smith dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:64)

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan

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

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

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

> "Kepatuhan perpajakan adalah suatu tindakan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya"

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

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

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

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

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

2.1.3.2 Macam-macam Kepatuhan

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

> "1. Kepatuhan Formal
>
> Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
>
> 2. Kepatuhan Material
>
> Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan".

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

2.1.3.3 Kriteria Kepatuhan Perpajakan

Kriteria kepatuhan perpajakan menurut Erly Suandy (2001:103) adalah sebagai berikut:

"1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT masa, SPT PPN setiap Bulan.
2. Patuh terhadap ketentuan material, yakni norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak, siapa yang dikenakan pajak dasar pengenaan pajak, hapusnya piutang pajak.
3. Patuh terhadap ketentuan yuridis formal, yakni saat dan tempat terutangnya pajak, hak-hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak, menyelnggarakan pembukuan sebagaimana mestinya".

Kemudian kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam Siti Kurnia (2010:139), bahwa kriteria wajib pajak adalah:

"1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam j angka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

2.1.3.4 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007:37) wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut :

"1. WP wajib mengisi Surat Pemberitahuan
2. Surat pemberitahuan diambil sendiri oleh WP
3. Batas Waktu penyampaian
   a. Surat Pemberitahuan Masa = 20 Hari setelah akhir masa pajak
   b. Surat Pemberitahuan Tahunan = 3 bulan setelah akhir tahun pajak
4. Perpanjangan = Maksimum 6 bulan atau permohonan tertulis
5. Pelanggaran batas waktu -> Surat teguran
6. Surat pemberitahuan harus
   a. Harus ditandatangani
   b. Dilampiri keterangan dan dokumen seperti ketentuan".

2.1.3.5 Indikator Kepatuhan Perpajakan

Adapun indikator Kepatuhan menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai berikut:

"1. Ketepatan waktu dalam melaporkan SPT (*Ontime*)
   Pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Penghasilan (*Income*)
   Kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pengenaan Sanksi (*Law Enforcement*)
   Pembayaran Tunggakan Pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo".

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

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

4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

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

1. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang (Chaizi Natsucha dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)
2. Ketepatan waktu dalam melaporkan SPT (*On time*) (UU.No.28 Tahun 2007)
3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi Natsucha dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139)
4. Pengenaan Sanksi (*Law Enforcement*) (UU.No.28 Tahun 2007)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Perpajakan

Menurut Jo'Anne Langham, Neil Paulsen dan Charmine E. J. Härtel (2012) menyatakan bahwa:

> "*Paradoxically, the adoption of sophisticated information technology to enhance voluntary tax compliance is a poor cousin to the primary compliance strategy used by the Tax Office*".

Secara prinsip teknologi informasi menjadi pemungkin (enabler) bagi organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Oleh sebab itu kehadiran teknologi informasi menjadi sesuatu yang penting bagi organisasi karena peran teknologi meningkat sebagai penyedia informasi (Jogiyanto, 2011:3). Tujuan dari teknologi informasi adalah untuk menjangkau pihak eksternal perusahaan dengan lebih efektif.

Pihak eksternal ini dapat berupa organisasi lainnya ataupun pemakai individu sistem yang termasuk konsumen perusahaan (Jogiyanto, 2005:9).

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 teknologi informasi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak, selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi".

Berdasarkan pendapat para pakar dan peneliti sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan strategi yang baik yang dapat digunakan oleh pemerintah dan Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Teknologi informasi dapat menjangkau wajib pajak secara lebih menyeluruh di jaman modernisasi seperti saat ini dengan lebih efektif, baik itu wajib pajak berbentuk badan (perusahaan) ataupun wajib pajak orang pribadi (individu).

2.2.2 Pengaruh Keadilan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan

Menurut Mukhtar M.Ali, H.Wayne Cecil dan James A.Knoblett (2001) menyatakan bahwa:

> "*In general, compliance increases with the level of income but at a decreasing rate. It is also found that individuals tend to comply less as the marginal tax rate rises"*.

Tinggi rendahnya tarif pajak berpengaruh terhadap dukungan kepatuhan wajib pajak, maka apabila terjadi perubahan tarif pajak akan berdampak pada perubahan penerimaan pajak dan juga kepatuhan pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa:

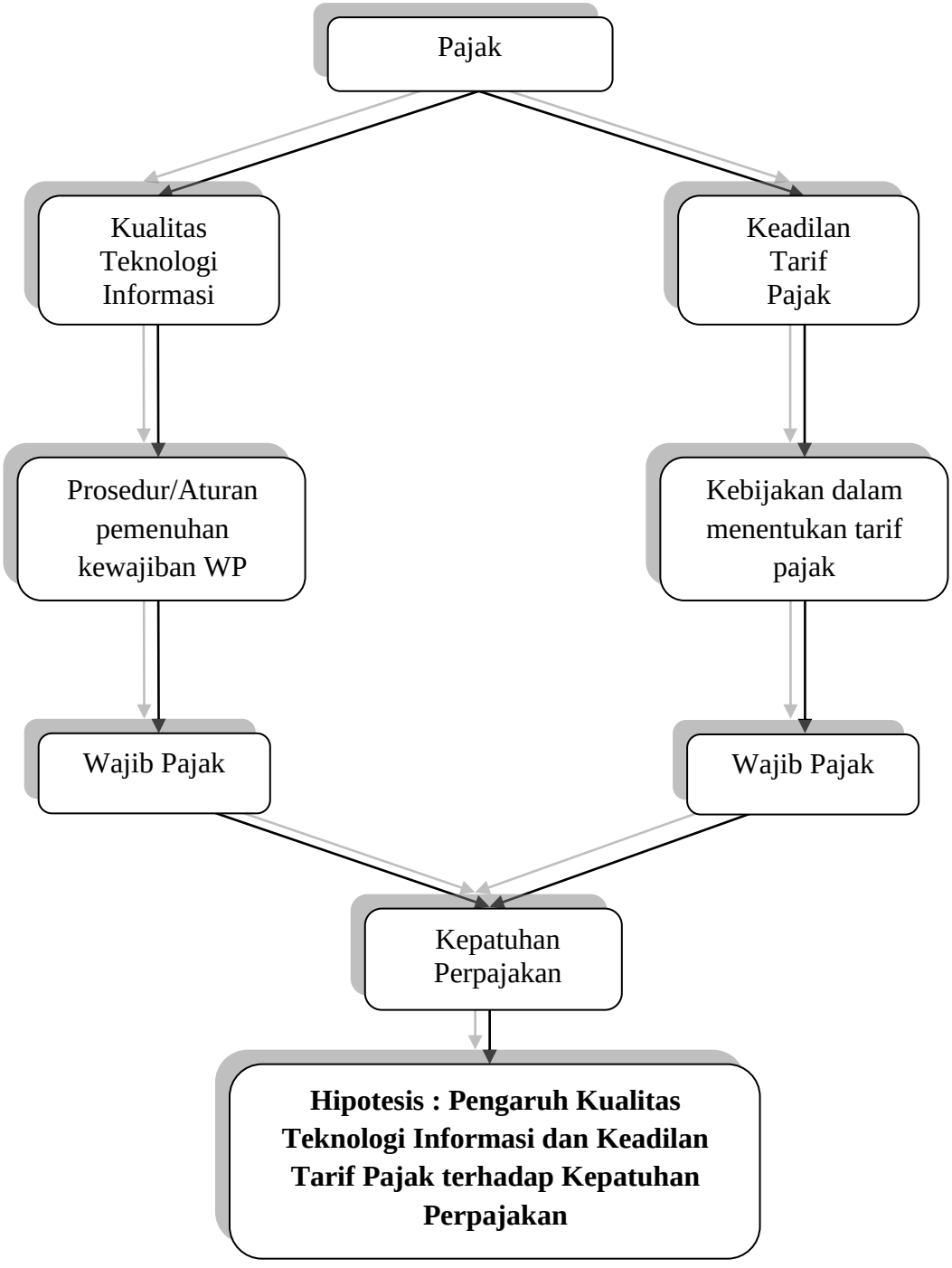
> "Kepatuhan perpajakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Penurunan tarif pajak akan mempengaruhi motivasi Wajib Pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayarpun tidak banyak".

Menurut Erly Suandy (2011:67) menyatakan bahwa:

> "Salah satu syarat pemungutan pajak adalah keadilan, baik keadilan dalam prinsip maupun keadilan dalam pelaksanaannya. Dengan adanya keadilan, pemerintah dapat menciptakan keseimbangan sosial, yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Penentuan tarif pajak merupakan salah satu cara untuk mencapai keadilan".

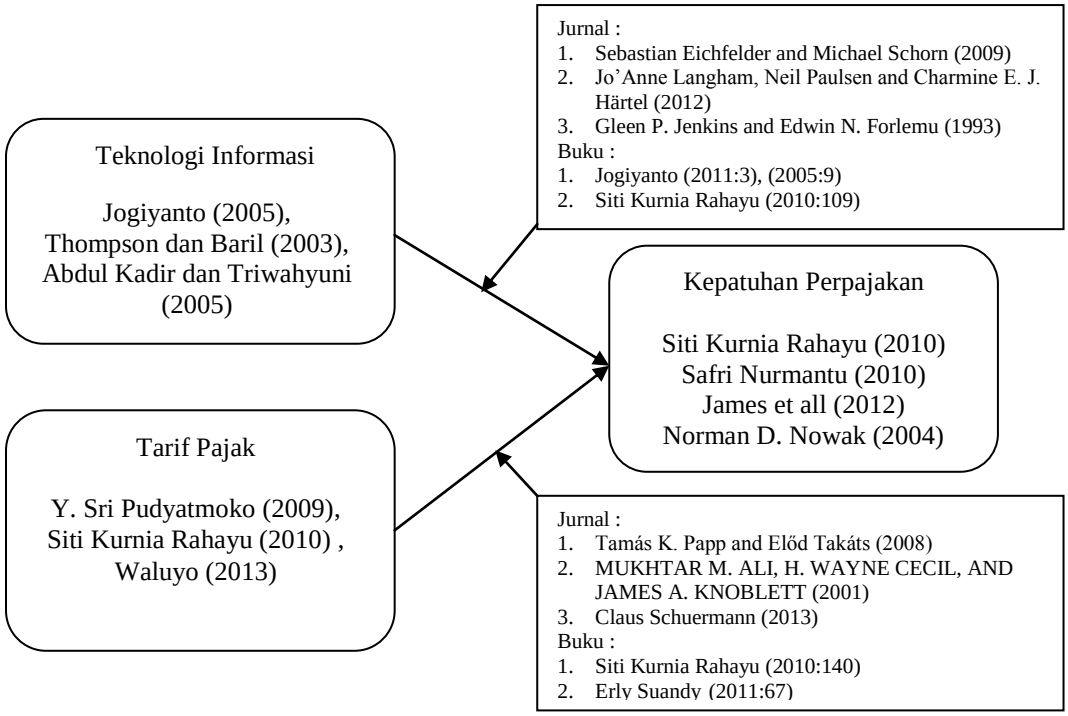
Berdasarkan pendapat para pakar dan peneliti sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan pajak dalam menaikan tarif pajak ataupun menurunkan tarif pajak akan berkorelasi pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada dan penentuan tarif pajak merupakan salah satu cara untuk mencapai keadilan.

Dengan melandaskan pada pendapat para ahli, teori-teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dikemukakan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

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

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

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

a. Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

b. Keadilan Tarif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.