BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Kemudahan

Menurut Desmati (2012:83), pengertian persepsi adalah sebagai berikut:

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

Menurut Suranto (2011:60), pengertian persepsi adalah sebagai berikut:

"Persepsi merupakan inti komunikasi. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi, artinya kecermatan dalam mempersepsikan stimulasi mengantarkan kepada keberhasilan komunikasi. Sebaliknya, kegagalan dalam mempersepsikan stimulasi dapat menyebabkan mis-komunikasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, persepsi adalah suatu proses penerimaan atas hubungan atau pengalaman tentang objek dan peran yang dapat menimbulkan suatu informasi.

Menurut Widjana (2010:33), pengertian kemudahan adalah sebagai berikut:

"Kemudahan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan".

Menurut Davis dalam Aldi (2013), pengetian kemudahan adalah sebagai berikut:

"Kemudahan penggunaan yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan bebas dari masalah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang telah digunakan dan berpendapat bahwa sistem tersebut sangat mudah untuk digunakan tanpa ada kesulitan.

Jadi, pengertian persepsi kemudahan adalah keyakinan seseorang yang berpendapat bahwa sistem yang digunakan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan sistem teknologi informasi tersebut tanpa adanya kesulitan.

Menurut Almutaha (2008:19) indikator persepsi kemudahan yaitu :

1) Pengguna dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah
2) Mudah untuk dioperasikan
3) Menambah keterampilan pengguna

2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak

Kata Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono&Chandra, 2016:204).

Kepuasan 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".

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang terhadap hasil yang telah dirasakan dalam kinerja dan proses jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak atas hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang digunakan.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak dan pemotongan pajak tertentu (Siti Resmi, 2016:71).

Menurut Neneng Hartati (2015:133), pengertian Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Indikator Kepuasan menurut Nugroho (2014):

1) Pelaporan Bisa Dilakukan Kapanpun
2) Memberikan Kemudahan Kepada Wajib Pajak
3) Mengurangi Kesalahan
4) Mudah Digunakan

2.1.3 Penggunaan *e-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:132), pengertian *e-filing* adalah sebagai berikut:

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

Menurut Liberti Pandiangan (2007:38), pengertian *e-filing* adalah sebagai berikut:

"*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime."*

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-filing* merupakan sebuah aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi untuk Penyampaian SPT secara elektronik melalui ASP.

Indikator *e-filing* menurut Hendi Haryadi (2009:53), komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu :

1. Memberikan Keamanan Yang Baik
2. Mengurangi Biaya Pelaporan

2.2 Kerangka Pemikiran

E-filing merupakan suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan SPT melalui internet (*online*). Sistem *e-filing* ini dibuat DJP tidak lain hanya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT.

Dengan adanya *e-filing* diharapkan Wajib Pajak bisa mendapatkan rasa nyaman dan tingkat kepuasan tersendiri, karena *e-filing* ini dibuat agar dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya. Jika Wajib Pajak merasa puas dengan suatu sistem yang digunakan, maka sistem tersebut dianggap berhasil karena Wajib Pajak bisa menerima dan menggunakannya dengan baik.

2.2.1 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan *E-filing*

Menurut Neneng Hartati (2015:383), sebagai berikut:

"Modernisasi bidang teknologi informasi terbukti merupakan terobosan yang cemerlang. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak diberi kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Mereka juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta *realtime*. Terobosan ini terdiri atas peluncuran produk-produk *e-system*, antara lain *e-registration*, MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak) dan *e-filing* (Pelaporan Surat Pemberitahuan)".

Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*, jika pengguna menginterprestasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem

berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing akan meningkat (Desmayanti, 2012).

2.2.2 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-Filing*

Menurut Neneng Hartati (2015:372), sebagai berikut:

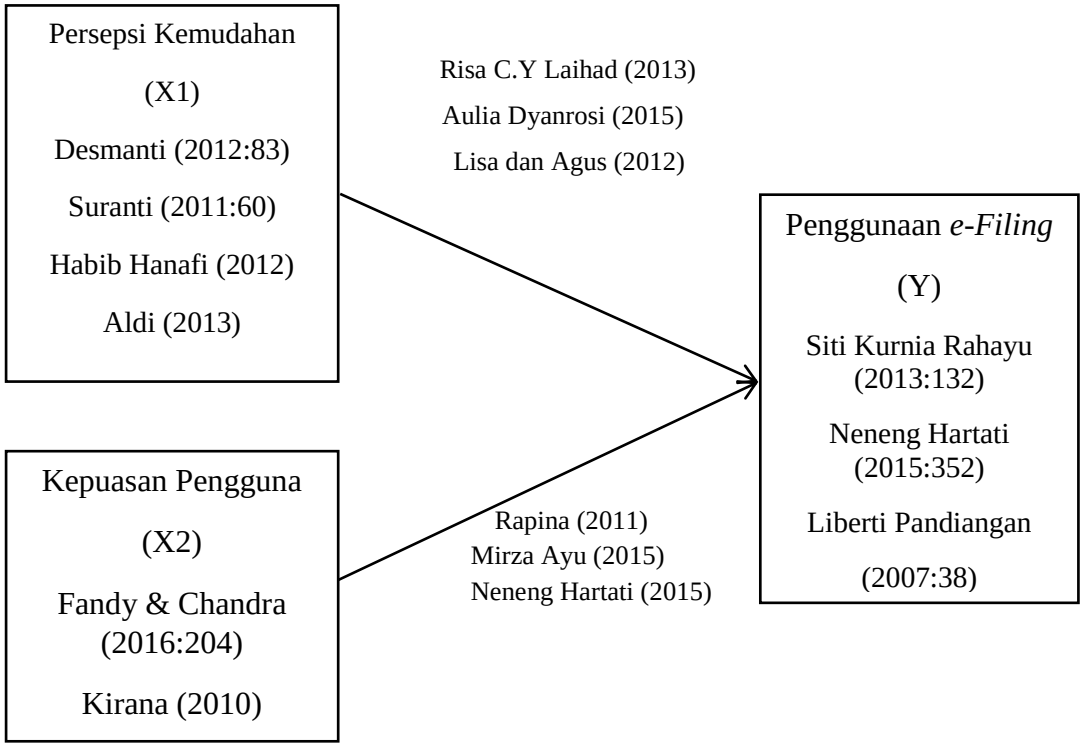
> "Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, sehingga berkurangnya denda atau pinalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak".

Rasa puas Wajib Pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*. Rasa puas yang dirasakan oleh Wajib Pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan Wajib Pajak (Mirza Ayu, 2015).

Berdasarkan uraian diats, maka Paradigma penelitian ini adalah :

Gambar 2.1

Paradigma Pemikiran



2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian dan hipotesis merupakan penuntun bagi peneliti dalam menggali data yang diinginkan (Dantes, 2012: 164).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik, Sugiyono (2013:96).

2.3.1 Persepsi Kemudahan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Aulia Dyanrosi (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman, kompleksitas, usia, persepsi kemudahan pengguna, dan sikap terhadap penggunaan mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya.

Lisa dan Agus (2014), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Diharapkan pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kemudahan-kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* yang

membuat *e-filing* menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pelaporan secara manual.

Dari uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Persepsi Kemudahan Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*

2.3.2 Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Aldino Gumilar (2013), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Teknologi informasi dan *e-filling* berpengaruh positif terhadap user *satisfaction*. Ini berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-filling*, Kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan teknologi informasi dan *e-filling* akan berpengaruh pada penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang. Jika kepuasan pengguna tercapai maka pengggunaan teknologi informasi dan *e-filling* di masa yang akan datang juga akan tercapai. Apabila pelayanan *e-filling* turun maka itu sama halnya Pengguna memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan dalam menggunakan system *e-Filling***.** Teknologi informasi dan *e-filling* yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas Teknologi informasi dan *e-filling* handal maka pengguna akan mengulangi penggunaan teknologi informasi dan *e-filling* tersebut di masa yang akan datang.

Mirza Ayu (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem dan kelayakan sistem bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Efektifitas sistem dan kelayakan sistem juga berpengaruh parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang dominan

mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi adalah variabel kelayakan sistem.

Dari uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing*