BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

1.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi

Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faaktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja). Persepsi adalah bagaimana seseorang melihat atau menginterprestasikan 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):

"Persepsi 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 menurut Jalaludin Rahmat (2003:16):

"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*.

2.1.2 Persepsi Kemudahan

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

Menurut Ayyagri (2006:198):

"Tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem tertentu secara gratis".

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2000:54):

> "Mendefinisikan persepsi kemudahan dimana seseorang bahwa teknologi mudah dipahami, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari usaha karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami".

Sedangkan 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".

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami.

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2000:54) indikator persepsi kemudahan meliputi:

1. Tidak dibutuhkan banyak usaha
2. Mudah digunakan
3. Mudah dipahami

2.1.3 *E-filing*

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 keuntungna yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan ttanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasioanl kantor pajak karena wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak.

Menurut Pandiangan (2007:38) mendefinisikan *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-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*. 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 Wiyono (2008:44):

> "*e-filing* 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".

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 Gita Gowinda K. (2010:29):

> "*e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan kontrol wajib pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya".

E-filing ini bertujuan mencapai transparasi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47?PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Gita Gowinda K. (2010:29):

> "Alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat Permohonan memperoleh e-FIN, e-FIN atau *Electronic Identification Number*, *Digital Certificate*, e-SPT, bukti penerimaan e-SPT".

Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh e-FIN adalah surat yang diajukan oleh wajib pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
3. e-FIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan *e-filing*. e-FIN ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berebentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi atas melakukan pembayaran secara online. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. E-SPT ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. E-SPT ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.

6. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Srat Pemberitahuaan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *online*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filing* berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ/2014 adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan e-FIN.
3. Wajib Pajak mendaftar le Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certiificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificatte* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak.
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.

7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditanda tangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

Adapun indikator dalam *e-filing* Menurut Hendi Haryadi (2009:53), adalah sebagai berikut:

1. Akurat
2. Efektif
3. Efisien

2.1.4 Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan

Pengertian efektivitas menurut Mahmudi (2005:92), adalah sebagai berikut:

> "Hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) tujuan *output* terhadap pencapaian, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan".

Pengertian efektivitas menurut Ernest R. Mortenson dalam Siti Kurnia (2010:146), adalah sebagai berikut:

> "Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan".

Pengertian efektivitas menurut Handayaningrat (2002:16), adalah sebagai berikut:

> "Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yaitu seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya".

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas dapat diartikan sebagai hubungan antara *output* terhadap pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun indikator dalam efektivitas pelaporan SPT menurut Handayaningrat (2002:16), adalah sebagai berikut:

1. Efektif
2. Hemat waktu
3. Pencapaian target

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap *E-filing*

Persepsi kemudahan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha menurut Jogiyanto (2007: 115).

Rahman Adi Nugroho (2012:9) menyatakan:

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

Anonymous (2000:94) menambahkan bahwa kemudahan *e-filing* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya.

Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya tentang pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing* yang dilakukan oleh Maria Imelda Claudia (2015) yang menyatakan bahwa:

> Kesimpulan penelitian ini adalah persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* cukup baik. Jadi sebaiknya DJP lebih mengsosialisasikan *e-filing* kepada masyarakat sekitar, agar wajib pajak dapat memahami cara penggunaan *e-filing* dengan mudah, sehingga wajib pajak merasa puas senang menggunakan *e-filing*.

Kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Yohanes Rilo Prabowo (2015) yang menyatakan bahwa:

> Variabel persepsi kemudahan penggunaan dan variabel persepsi kepuasan wajib pajak secara bersama-sama mempengaruhi variabel penggunaan *e-filing* dalam proses penyampaian pajak. Semakin tinggi kebermanfaatan, kemudahan pengguna dan kepuasan dalam mengoperasikan *e-filing* semakin sering menggunakan *e-filing*.

Kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Etshi Novianti (2014) yang menyatakan bahwa:

> Variabel persepsi kebermanfaatan secara simulutan berpengaruh terhadap *e-filing* sedangkan persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *e-filing*.

2.2.2 Pengaruh *E-filing* Terhadap Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan

Rapina (2011:29) menyatakan bahwa:

> Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketetapan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*.

Wiyono (2008:38) menyatakan bahwa:

> Bahwa *e-filing* juga sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan 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.

Hal ini didukung juga dengan penelitian terdahulu tentang pengaruh *e-filing* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Ranny Pohaici Ariyanto (2014) yang menyatakan bahwa:

> Adanya pengaruh positif secara signifikan fasilitas *e-filing* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahuan pada KPP Pratama Pare. Hal ini menunjukan bahwa semakin meningkatnya wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut, maka semakin tinggi tingkat efektivitas sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan.

Kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Sandi Arsyie (2014) yang menyatakan bahwa:

> Penerapan *e-filing* menurut persepsi karyawan PT. XYZ dinilai bermanfaat dalam menyampaikan SPT. E-filing cukup mudah dipahami dan dipelajari dan diharapkan untuk terus ditingkatkan di tahun pajak berikutnya terutama dalam hal sosialisasi tata cara penggunaan *e-filing*.

Kemudian didukung juga oleh penelitian yang dilakukan Fauzan Rita Indah Mustikowati (2014) yang menyatakan bahwa:

Adanya pengaruh positif secara signifikan fasilitas *e-filing* terhadap efektivitas pelaporan SPT Tahunan.

2.2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Nanang Martono (2014:67) hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2011:51), adalah sebagai berikut:

> "Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data".

Pengertian hipotesis menurut Riduwan (2007:35), adalah sebagai berikut:

"Jawaban sementara terhadap rumus-rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan harus masih di uji kebenarannya."

Sedangkan Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2012:76) hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan atau jawaban sementara terhadap suatu masalah penelitian yang belum tentu kebenarannya, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1 : Persepsi Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap *e-filing*.

H2 : *E-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap Efektivitas Pelaporan SPT Tahunan.