BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) :

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

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, (2010 : 2) :

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

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

1) Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.

2) Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.

3) Dapat dipaksakan.

4) Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

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

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011 : 1), yaitu :

1. "Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi".

2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011: 7) yaitu sebagai berikut :

1. *"Official Assessment system*
   Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assessment System*
   Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System*
   Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak".

2.1.2 Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007:12) Pengertian kualitas sistem sebagai berikut:

> "Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri".

Sedangkan menurut Chen (2010:310) dalam mendefisikan kualitas sistem:

> "Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri".

Menurut Sutarman (2009:5) dalam menjelaskan:

> "Kualitas sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan saling berinterkasi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama.".

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Indikator yang terdapat pada kualitas sistem menurut Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4) adalah :

> "1 *Reliability* (Keandalan)
> keandalan itu digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama. Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.
> 2. *Flexibility* (Fleksibilitas)
> Fleksibilitas, digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak ini untuk diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer".
> *3. Response Time* (Kecepatan Akses)
> Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

4.Security (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan system tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

2.1.3 Kualitas Informasi

Menurut Mardia Rahmi (2013:2) menyatakan kualitas informasi dalam artikelnya bahwa:

> "Kualitas Informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat".

Sedangkan menurut Ong et al. (2009:399) :

> "Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi".

Menurut Jogiyanto (2007:15) kualitas informasi adalah:

> "Kualitas informasi adalah mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi".

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sisten, serta nilai keluaran dari pengguna. Kualitas informasi memiliki indikator yang dikemukakan oleh Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini, (2011:13) adalah :

"1. Akurat

Artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, artinya informasi bebas dari kesalahan tidak bias ataupun menyestakan, akurat dapat diartikan bahawa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

2. Relevan
   Artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang kan dibahas dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi yang disampaikan harus dapat bermanfaat bagi pemakainya.
3. Lengkap
   Artinya infromasi yang diberikan harus secara keseluruhan dalam arti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut
4. Tepat waktu
   artinya informasi harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat".

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007:23) mengatakan bahwa :

> "Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi."

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177):

> "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan."

Menurut Umar Husein (2005:65) menyatakan kepuasan pengguna adalah:

> "Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dan harapannya"

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interkasi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut Reanuli Nadeak (2012:17) adalah:

> "1.*Content* (Isi)
> adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
> 2.*Format* (Format)
> adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan.
> *3.Ease of use* (Mudah digunakan)
> adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

2.1.5 Kinerja Individu

Menurut Wibowo (2010 : 7) kinerja dapat diartikan sebagai :

> "Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut."

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa :

> "Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)."

Dari beberapa pendapat dapat ditarik kesimpulan kinerja individu mengaitkan anatara hasil kerja dengan tingkah laku, sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya. Menurut Robbins (2006:260) indikator untuk kinerja individu adalah:

> "1. Kualitas
> Kualitas diukur dari persepsi pengguna terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan.
> 2.Efektivitas.
> Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

> 3.Kemandirian.
> Merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pengguna mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap kantor".

2.1.6 *E-Filing*

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 Tanggal 16 Desember 2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-Filing*) Melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) Pasal 1 Butir 7, *E-Filing* didefinisikan sebagai berikut:

> "*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132), *E-Filing* didefinisikan sebagai berikut:

> "*E-Filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. *Application Service Provider* yang ditunjuk saat ini antara lain:
> 1. www.pajak.go.id;
> 2. www.pajakku.com;
> 3. www.taxreport.web.id;
> 4. www.layananpajak.com;
> 5. www.onlinepajak.com;
> 6. www.setorpajak.com;
> 7. www.pajakmandiri.com; dan
> 8. www.spt.co.id".

Menurut Gatot S.M. Faisal (2009:105), *E-Filing* didefinisikan sebagai berikut:

> "*E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT melalui sistem *online* (internet) dengan perantaraan penyedia jasa aplikasi

> (*Application Service Provider*/ASP) yang ditunjuk DJP. Keuntungan dari *E-Filing* adalah sebagai berikut:
> 1. *Real time*, 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu dengan standar waktu WIB;
> 2. Tidak terlalu terikat dengan jatuh tempo pelaporan karena ada kelonggaran 14 hari;
> 3. Hemat biaya, waktu, dan tenaga".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka *E-Filing* dapat dikatakan sebagai program pelayanan dari DJP guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan atau menyampaikan SPT secara elektronik dengan media internet yang dilakukan secara *online* dan *real time*.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

Dody Radityo dan Zulaikha (2007:9) menyatakan:

> "Bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat".

Amin Nursudi Sudarno (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*)".

Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014:2) mengungkapkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut".

Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "Kualitas Sistem sebagai pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem, pengukurannya didasarkan pada kepuasan pengguna sistem".

Berdasarkan pernyataan – pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing.*

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

Dody Radityo dan Zulaikha (2007:8) menyatakan:

> "Bahwa kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)".

DeLone & McLean (2003) dalam Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009) menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "Bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya".

Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai".

Gita Gowinda Kirana (2010:55) menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna:

> "Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang

> dihasilkan sistem *E-Filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *E-Filing* tersebut".

Berdasarkan pernyataan – pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing.*

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filing* Terhadap Kinerja Individu

DeLone dan McLean (1992) dalam Gita Gowinda Kirana (2010:130) menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna bahwa berpengaruh terhadap Kinerja Individu:

> "Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact".*

Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009) menyatakan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Individu:

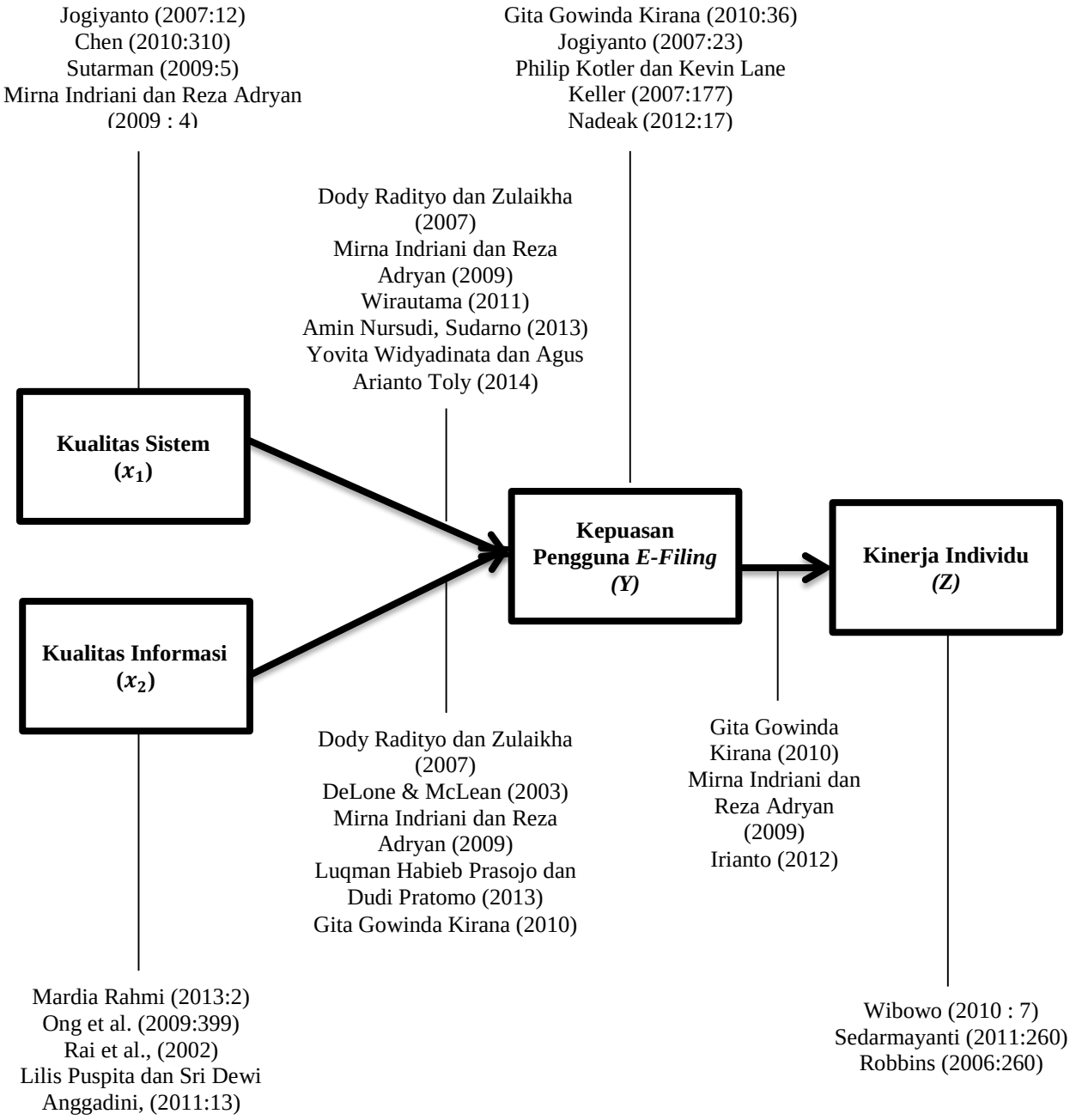
> "Kepuasan pengguna mengambarkan pengaruh kinerja individu dan organisasi yang merupakan ukuran efektivistas kesuksesan".

Gita Gowinda Kirana (2010:61) menyatakan Kepuasan Pengguna bahwa berpengaruh terhadap Kinerja Individu:

> "Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas sistem *E-Filing* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga semakin tinggi".

Berdasarkan Pernyataan – Pernyataan Diatas Maka Dapat Dikatakan Bahwa Kepuasan Penggunaan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kinerja Individu

Untuk mempermudah memahami kerangka pemikiran dalam penelitian ini, maka dapatdigambarkan melalui paradigma antara variabel dalam penelitian ini:



Gambar 2.1
Paragdigma Pemikiran

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2010:377) adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai suatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris untuk mengetahui apakah pernyataan atau dugaan jawaban itu dapat diterima atau tidak".

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti berasumsi mengambil hipotesis sebagai berikut :

H1: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

H3: Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap Kinerja Individu.