BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut dapat memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan kita teliti.

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1) definisi pajak dan unsur pajak adalah :

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

Sedangkan pengertian Pajak menurut P.J.A. Andriani yang dikutip oleh Soemarso (2007:2) adalah sebagai berikut :

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

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak adalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang yaitu pajak dipungut atau berdasarkan dengan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat di tunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumahtangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.1.2 E-SPT PPN

2.1.2.1 Pengertian SPT

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (11) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa:

> "Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perudang-undangan perpajakan".

Mardiasmo (2011:29), menyatakan bahwa:

> "Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan utang pajak yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2.2 Fungsi SPT

Mardiasmo (2006:26), menyebutkan fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak:

1. "Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang.
2. Melaporkan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
3. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam suatu Masa Pajak, yang telah ditentukan oleh peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku".

2.1.2.3 Jenis SPT

SPT dapat berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau e-SPT. Berdasarkan waktu pelaporan, SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak.

2. SPT Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.

2.1.2.4 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Definisi Pajak Pertambahan Nilai menurut Waluyo (2007:2) yaitu:

> "Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Penjualan atas Barang Mewah atau disingkat PPN dan PPnBM merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi didalam negeri (didalam daerah pabean), baik konsumsi barang maupun jasa".

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010: 231) yaitu:

> "Pajak yang dikenakan terhadap pertambahan nilai (Value Added) yang timbul akibat adanya faktor-faktor produksi disetiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian pelayanan jasa kepada para konsumen".

Dari kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang di kenakan atas konsumsi barang dan jasa di daerah pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi.

2.1.2.5 Pengertian e-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) menyatakan bahwa definisi *e*-SPT PPN:

> "*e*-SPT PPN adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari DJP kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN".

Sedangkan pengertian e-SPT PPN menurut Direktorat Jendral Pajak (2010) adalah:

> "*e*-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan e-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan berupa elektronik yang memudahkan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang.

2.1.2.6 Indikator e-SPT PPN

Indikator variabel ini menurut Ita Salsalina Lingga (2012) :

a. Urgensi diterapkannya sistem e-SPT PPN.

b. Tujuan penerapan sistem e-SPT PPN.

c. Sosialisasi kepada wajib pajak.

d. Kendala dalam penerapan e-SPT PPN.

Indikator variabel ini menurut Rizki Afrika (2015) :

a. Kemudahan penghitungan
b. Kemudahan perekaman data
c. Kepraktisan

Berdasarkan komponen-komponen yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen Kepraktisan, Sosialisasi kepada wajib pajak, Kendala dalam penerapan e-SPT PPN sebagai alat ukur e-SPT PPN.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:38) menyatakan bahwa :

"Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keungulan untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Supadmi (2010), mengartikan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

"Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan terus-menerus".

Menurut Tjiptono (2004:52) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi".

Menurut Parasuman, et al (2008:148) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

> "*Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh".

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan kualitas pelayanan pajak adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Wajib Pajak).

2.1.3.2 Indikator Kulitas Palayanan Pajak

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) yaitu:

1. Kehandalan *(Reliability)*

   Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

2. Daya Tanggap *(Responsivenees)*

   Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

3. Bukti Fisik *(Tangible)*

   Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan

2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Jogiyanto (2007:23) Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai berikut:

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

Doll dan Torkzadeh dalam Somers *et al.* (2005:597) mendefinisikan sebagai berikut:

> "*End-User Satisfaction* (EUS) sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer".

Pengertian Kepuasan Pengguna Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Novi (2012:24) adalah:

> "Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari diri senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi".

Insap Santoso (2009:78) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

> "Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud".

Menurut Guimaraes *et al* (2003) dalam Istianingsih (2008) mendefiniskan kepuasan pengguna akhir adalah sebagai berikut:

> "Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik".

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah:

> "Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user),* yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar".

Dari definisi-definisi diatas, maka pengertian Kepuasan Pengguna adalah akumulasi dari perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja sebagai keseleraan antara harapan seseorang yang dirasakan dengan harapannya.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih (2008:5) terdiri dari 5 elemen atau komponen, yaitu:

1) *Content*: yaitu merupakan isi dari *software* itu sendiri bagaimana suatu form atau suatu *interface* dalam program menyajikan isi dari hal yang akan diproses lebih lanjut oleh sistem.

2) Accuracy: Merupakan ketepatan informasi yang telah diolah lebih lanjut oleh sistem baik dalam penghitungan maupun dalam menampilkan ketepatan data yang ada di sistem.

3) Format: Merupakan format atau bentuk data yang ada di dalam sistem apakah disajikan dalam bentuk yang dimengerti maupun berguna bagi pengguna dan jelasa untuk dipahami.

4) Ease of use: Merupakan kemudahan bagi pengguna sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut *user friendly* atau mempunyai *interface* yang ramah dan dipahami pengguna.

5) Timeliness: Merupakan ketepatan waktu atau informasi yang dibutuhkan yang telah diolah dalam sistem ada pada saat dibutuhkan dan mempunyai konsep *up to date* atau selalu menyesuaikan seiring waktu berjalan.

Ada pula komponen-komponen kepuasan pengguna akhir yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Efficiensy* (Efisiensi)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2) *Effectiveness* (Keefektivan)

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

3) *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem seperti kualitas dari sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

4) *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem informasi tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi. Kebanggaan menggunakan sistem informasi juga perlu dipertimbangkan dalam mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan komponen-komponen yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen *Content*, *Format*, *Efficiency* (Efisiensi) sebagai alat ukur kepuasan pengguna wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2008:58), menyatakan bahwa:

> "Kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction*) merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan DJP untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya yaitu *e*-SPT PPN".

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Rizki Afrika (2015) hasil penelitiannya mengemukakan:

"Penerapan *e*-SPT PPN secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak".

Kemudian didukung oleh penelitian Veronika sitompul (2010) hasil penelitiannya mengemukan:

"Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP pengguna e-SPT PPN".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003:67), menyatakan bahwa:

> "Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang prima adalah kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan".

Menurut Zaithaml dan Bitner (2004:75), Menyatakan bahwa:

"Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas Produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi / individu pelanggan".

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Subki Abdul Kodir (2008) hasil penelitiannya mengemukakan:

"Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel independen pelayanan aparatur pajak secara individual mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan wajib pajak".

Kemudian Penelitian Indra Pahala (2014) menyatakan bahwa:

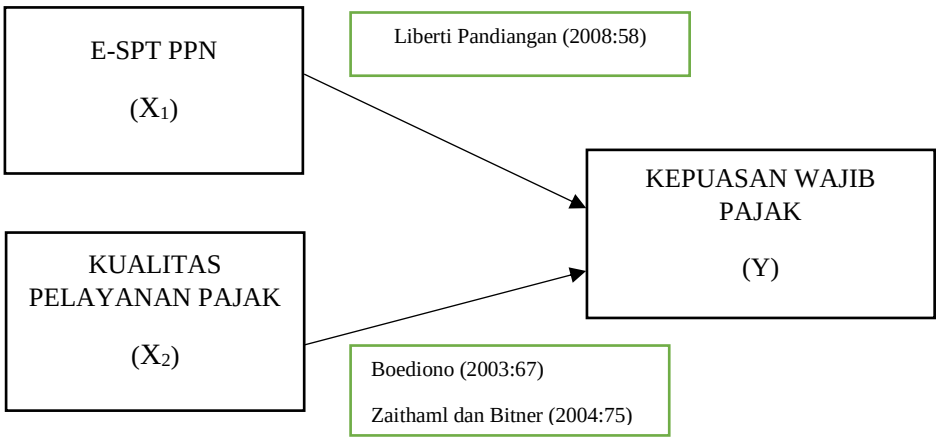
> "Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi

kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja".

Sedangkan menurut penelitian Rinaldi Bursan dan Dhaniel J Chanerie (2012) menyatakan bahwa:

"Variabel independen kehandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,129 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima".

Dari beberapa uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran atas pengaruh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian telah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. 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 dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah:

H1: Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak