BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, yang difokuskan kepada literature-literature yang membahas konsep penelitian.

2.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian Pajak Menurut NJ. Feldman yang dikutip dalam Waluyo (2013:2):

> "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum".

Pengertian Pajak Menurut Edwin R.A. Seligman yang dikutip dalam Waluyo (2013:2):

> "*Tax is compulsary contribution from the person , to the goverment to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.*Dari definisi di atas terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang.Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat".

Sedangkan Pengertian Pajak Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1):

> "Pajak adalah peralihan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *"Surplus"*-nya digunakan *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak adalah peralihan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.

2.1.2 Pengertian Kualitas Sistem

Terdapat bermacam-macam pengertian kualitas sistem yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

Pengertian kualitas sistem menurut Jogiyanto (2007:12):

"Kualitas sistem merupakan kualitas yang mengukur kualitas sistem itu sendiri".

Adapun pengertian kualitas sistem menurut Chen (2010:310):

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

Sedangkan pengertian kualitas sistem menurut DeLonedan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Ummi (2009:6):

> "Kualitas sistem berarti focus pada performa sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan infromasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari *realibility, flexibility, response time".*

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

2.1.2.1 Indikator Kualitas Sistem

Adapun indikator dari Kualitas Sistem menurut Jogiyanto (2007:13), yaitu:

1. *Realibility*(Reliabilitas Sistem), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. *Flexibility* (Fleksibilitas), sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
3. *Response Time* (Kecepatan akses), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

2.1.3 Pengertian Kualitas Informasi

Terdapat bermacam-macam pengertian kualitas informasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

Pengertian kualitas informasi menurut Jogiyanto (2007:15):

"Kualitas informasi dapat diartikan sebagai pengukuran kualitas keluaran dari sistem informasi".

Pengertian kualitas informasi menurut Mc. Leod dalam Azhar Susanto (2009:40):

"Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu seperti : Akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap".

Sedangkan pengertian Kualitas informasi menurut *John et al* dalam Jogiyanto (2005:10):

"Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeliness*), dan relevan (*relevanc*)".

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa kualitas informasi adalah kualitas keluaran (konten), dimana informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu seperti : Akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap.

2.1.3.1 Indikator Kualitas Informasi

Adapun indikator kualitas informasi Menurut Jogiyanto (2005:10):

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Ketepatan waktu, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

2.1.4 Pengertian Kepuasan Pengguna

Terdapat bermacam-macam pengertian Kepuasan Pengguna yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

Pengertian kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23):

"kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi".

Pengertian kepuasan pengguna menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005 : 195):

"Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "factio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai".

Sedangkan pengertian kepuasan pengguna menurut Kotler dalam Tjipjono (2004:147):

"Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya".

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan disbanding dengan harapannya.

2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Adapun indikator dari Kepuasan Pengguna menurut Nadeak (2007), yaitu:

1. Isi *(content)*, menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai.
2. Akurasi *(accuracy)*, merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.

3. Format *(format)*, merupakan tampilan suatu sistem informasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut DeLone dan McLean, (1992) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kemudian, tujuan utama sistem adalah untuk memproses data yang mengubahnya menjadi informasi yang dibutuhkan oleh banyak pengguna untuk mengurangi resiko dalam pengambilan keputusan (Azhar Susanto, 2008:22). Sistem menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang dapat digunakan oleh pihak internal dan eksternal (O'Brien & Marakas, 2010: 15). Song Lin dan Xiong Huang (2011: 301-302) menyatakan bahwa kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang diproduksi oleh sistem yang berkualitas dan dapat berupa laporan atau layar secara online.

Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi. Semakin baik sistem informasi yang dijalankan akan menghasilkan infromasi yang handal, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan (Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar, 2012)

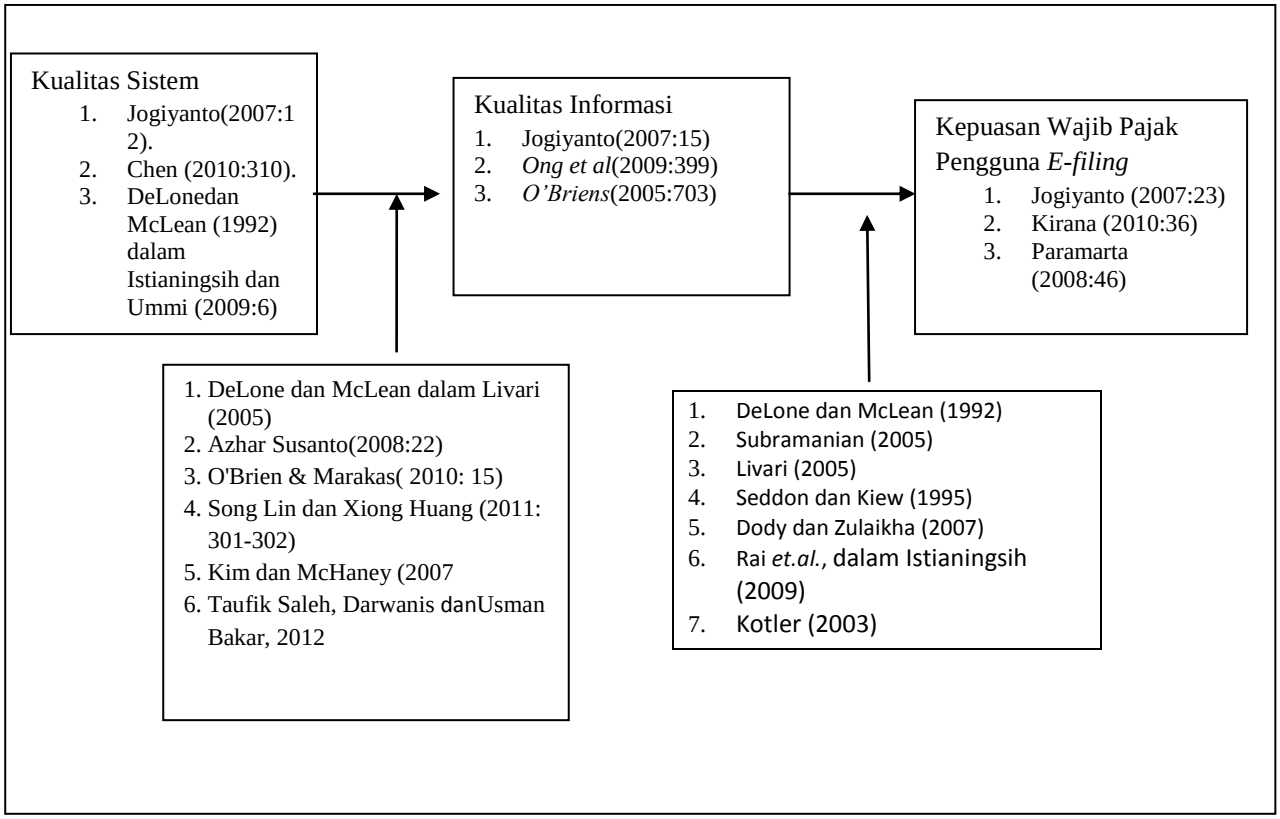
Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone, 2004). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2007), jika pemakai sistem percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

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

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (user satisfaction) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yangdigunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitasakan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Mengingatdampaknya tersebut maka kualitas informasi akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila hasil dariproduk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut

membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata "hipo" artinya sementara dan "thesis" artinya pernyataan atau teori.

Pengertian hipotesis menurut Sekaran (2014:135):

"mengemukakan pengertian hipotesis bisa didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji".

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2014:96):

"hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Sedangkan pengertian hipotesis menurut Dantes (2012:164):

"hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian.Hipotesis merupakan penuntun bagi peneliti dalam menggali data yang diinginkan".

Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H_1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap Kualitas informasi.

H_2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing.*