BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

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

2.1.1 Pajak

Pengertian Pajak Menurut M. Dr. NJ. Feldman 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 Prof. Edwin R.A. Seligman dalam 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 pengertian 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 Persepsi

Persepsi yaitu tanggapan atau pandangan, tetapi Persepsi Menurut Hardjana (2010) adalah:

> "Persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya".

Pengertian Persepsi Menurut Desmita (2012:83) adalah:

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

Sedangkan Persepsi Menurut Herlan dan Yono (2013) dalam Noveline (2014) adalah:

> "Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka pengertian persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap proses yang kompleks yang

dilakukan orang untuk memilih setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu pengorganisasian seseorang terhadap sistem *e-filing*.

2.1.3 Persepsi Kebermanfaatan

Pengertian Persespi Kebermanfaatan Menurut Davis (1989:320) dalam Irmadhani (2012) adalah :

> "Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut".

Pengertian Persepsi Kebermanfaatan Menurut Davis dalam Noviandhini (2012:28) adalah:

> "Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat *produktivitas* dan *efektivitas*".

Sedangkan Persepsi Kebermanfaatan Menurut Desmayanti (2012) adalah:

> "Persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendapatkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka pengertian Persepsi Kebermanfaatan adalah sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa

menggunakan suatu teknologi akan meningkatnya prestasi, kinerja dalam bekerja serta mendapatkan manfaat bagi setiap menggunakan fasilitas tersebut.

2.1.3.1 Indikator Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Venkatesh dan Davis (2000:201) dalam Irmadhani (2012) indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
   Merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan. Dengan demikian meningkatkan kinerja individu artinya meningkatkan suatu pekerjaan yang dilakukan untuk menghasilkan tujuan.
2) Menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*).
   Merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya yang diatur untuk mencapai hasil yang optimal. Dengan demikian menambah tingkat produktivitas individu artinya bertambah hasil dari suatu pekerjaan atau proses-proses yang telah dilakukan.
3) Meningkatkan efektivitas kinerja individu (*enhances effetiveness*).
   Yaitu kemampuan melaksanakan tugas fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Sehingga meningkatkan efektivitas kinerja individu artinya meningkatkan kemampuan seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa adanya tekanan untuk mencapai tujuan yang memuaskan
4) Bermanfaat bagi individu (*the sistem is useful*).
   Merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya suatu penggunaan teknologi yang dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Menurut para ahli Pengertian Kepuasan Pengguna (Kirana, 2010:36) adalah:

> **“**Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan sebagai keseleraan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan”.

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 informa=si dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi".

Sedangkan Pengertian Kepuasan Pengguna Menurut Sebayang (2009) adalah :

> "Kepuasan Pengguna merupakan akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman dalam bentuk produk maupun layanan, hal ini merupakan secara keseluruhan tentang kepuasan pengguna mengenai suatu sistem informasi".

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

2.1.4.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut Nadeak (2012:17) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Isi (*content*)
   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) Akurasi (Akurat)
   informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya
   Kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
3) Kemudahan (*ease of use*)
   Kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
4) Ketepatan Waktu (*Timelines*)
   Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.

2.1.5 Penggunaan *E-filing*

Pengertian *E-filing* Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-36/PJ/2013:

> "Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *E-filing* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) dengan proses terintegrasi dan *realtime"*.

Pengertian *E-filing* Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) adalah:

> "*E-filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik.

Sedangkan Pengertian *E-filing* Menurut Meenal & Ginni Garg (2012:3) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut:

> "*E-filing is a system for submitting tax documents to the Internal Revenue Service through the internet or direct connection, usually without the need to submit any paper documents. Various tax preparation softwares with e-filing capabilities are available as standalone programs or through websites or tax professionals from major software vendors for commercial use".* Definisi tersebut dapat diartikan, *e-filing* adalah suatu sistem untuk dokumen elektronik atau dokumen Wajib Pajak yang dibuat menggunakan perangkat lunak perpajakan kemudian dikirim melalui internet untuk menyerahkan dokumen perpajakan (SPT) melalui koneksi internet tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas. Terdapat beberapa *software* pendukung yang disediakan untuk menunjang sistem *e-filing*, yaitu melalui program atau melalui situs perpajakan".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, maka pengertian *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer yang dilakukan melalui *online* dan *realtime*.

2.1.5.1 Indikator Penggunaan *E-filing*

Menurut Hendi Haryadi (2009:53) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleexibel
   Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses *file*. Dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintegrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface)* akan memungkonkan pen *scan*-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronik harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.

2) Keamanan yang komprehensif dan sederhana
   Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di copy, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Konsep yang menghubungkan antara Persepi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini:

Menurut Sondang P. Siagan (2014:108), sebagai berikut:

> "Jika dikatakan bahwa dunia sudah memasuki era informasi berkat beberapa terobosan teknologi yang sudah terjadi, salah satu implikasinya ialah bahwa makin banyak orang yang semakin dituntut memahami cara-cara pemanfaatan teknologi".

Menurut Wiyono (2008) bahwa persepsi kegunaan atau persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *E-filing*. Bahwa semakin Wajib Pajak (WP) mempersepsikan bahwa *E-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan produktivitas maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *E-filing* dan secara garis besar bahwa *E-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual. Menurut Davis (1989) dalam Nurul (2012) Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun non-materi. Pada konteks penggunaan *E-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *E-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *E-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *E-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *E-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *E-filing* tersebut.

Pada penelitian Noviandini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) Nuraini (2014) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing*.

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*

Konsep yang menghubungkan antara Persepsi Kepuasan terhadap Penggunaan *E-filing* dalam penelitian ini:

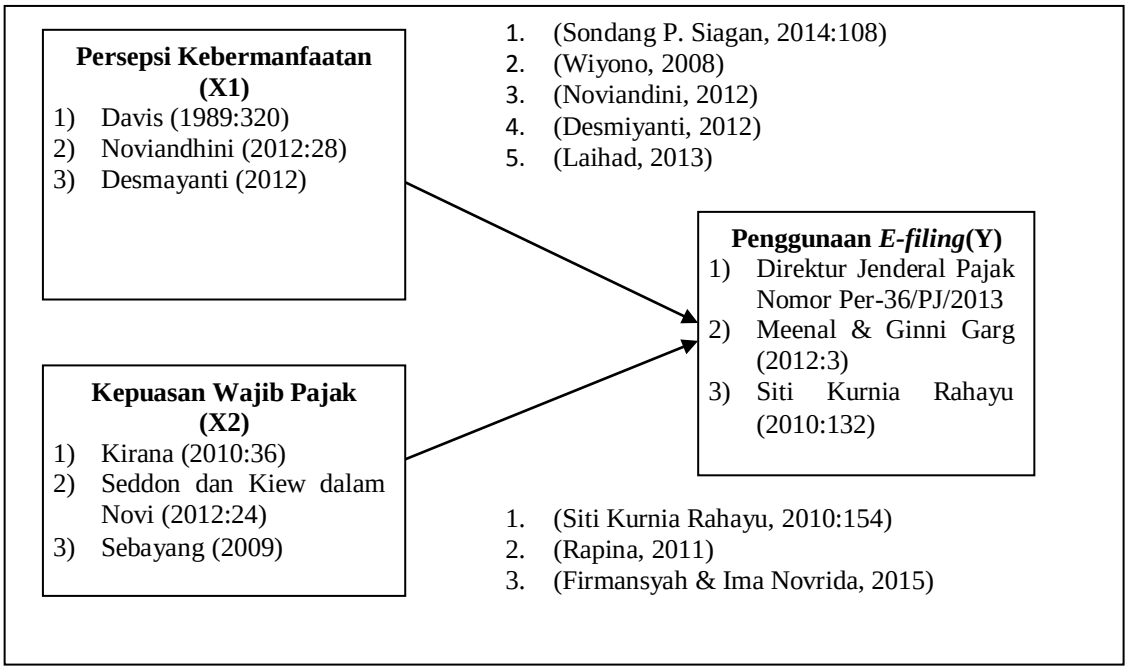
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:154), sebagai berikut:

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

Menggunakan pernyataan menurut Rapina (2011) tingkat kepuasan pajak tercemin dalam ketapatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisisan formulir. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhasanah Firmansyah & Ima Novrida (2015) yang meneliti tentang Pengaruh Persespi Wajib Pajak Orang Pribadi Penggunaan *Electronic Filing (E-filing*) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat menyatakan bahwa persepsi kepuasan pengguna berpengaruh secara signiftikan terhadap penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan telaah pustaka serta penelitian terdahulu, maka penelitian ini menjelaskan bahwa Penggunaan *E-filing* dipengaruhi oleh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak. Kerangka konseptual yang digunakan dapat digambarkan sebagai berikut:

Skema Paradigma Penelitian



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah rumusan masalah tetapi Menurut Sugiyono (2011:64) berpendapat bahwa:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara potesis juga terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara Karenajawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melaui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris".

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai bukti melalui data uyang terkumpul dan harus di uji secara empiris

sehingga penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

$H_{1:}$ Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing.*

$H_{2:}$ Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing.*