BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti sebagai dasar dalam melangkah pada tahap penelitian selanjutnya. Teori dan konsep yang dikaji digunakan untuk memperjelas dan mempertajam ruang lingkup dan konstruk dan penyusunan instrumen penelitian, dan sebagai dasar dalam membahas hasil penelitian untuk digunakan untuk memberikan saran dalam upaya pemecahan topik permasalahan.

2.1.1 Pajak

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22). Pajak adalah:

> "Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik, yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara".

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 yang dikutip dalam buku Siti Resmi (2014:18) Pajak adalah:

> "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

2.1.1.1 Wajib Pajak

Pajak merupakan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Pengertian Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2008:19) sebagai berikut:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu".

Sedangkan Pengertian Wajib Pajak Menurut Waluyo (2008:23) sebagai berikut:

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturang perundang-undangan perpajakan".

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa Jumlah Wajib Pajak yang merupakan objek pajak yang dikenakan kewajiban untuk memenuhi perpajakannya, dimana kewajiban tersebut adalah kewajiban untuk membayar pajak.

2.1.1.2 Perilaku Wajib Pajak

Perilaku didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu reaksi dari pengguna yang menjadi tolak ukur bagi setiap individu .

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) :

> "perilaku Wajib Pajak adalah karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak."

Sedangkan menurut Arini dalam Astuti (2011)

> "keperilakuan merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. ."

Perilaku Wajib Pajak menurut Kautsar Riza Salman (2007) yang menyatakan bahwa:

> "tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan,mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan."

2.1.1.3 Indikator Perilaku Wajib Pajak

Perilaku wajib pajak dapat dikatakan suatu karakteristik Wajib Pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yangdiperlukan tanpa ada tindakan pemaksaan yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Menurut Adler H. Manurung,R.F.C(2012:234) indikator perilaku wajib pajak terdiri dari :

1. Tingkat Kerumitan Suatu Peraturan
2. Kurangnya Sosialisasi Peraturan
3. Berat atau ringannya sanksi perpajakan

2.1.2 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 (2011:16):

> "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*.

2.1.2.1 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 (2011:198):

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

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2011:54):

> "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 (2012:114):

> "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.

2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan.

Menurut Davis dkk. yang dikutip Walgito (2011:54) indikator persepsi kemudahan meliputi:

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

2.1.3 Penggunaan *E-filing*

Berikut pengertian Penggunaan *E-filing*

2.1.3.1 Pengertian Penggunaan *E-filing*

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

Pandiangan, (2008:38) mendefinisikan sistem *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-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".

Sedangkan menurut (Sugiarto dan Wahyono, 2012:2) 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 (Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean, 2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komuniikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filling* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

2.1.3.2 Indikator Penggunaan E-filing

Menurut McLeod *et al* (2013:25-44) indikator dari penggunaan *e-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Keahlian pengguna (*domain expertise*)
2. Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*)
3. Ekonomis (*economic*)

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sambas Ali Muhidin, 2011) kerangka pemikiran adalah:

> "Narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan. Melalui uraian dalam kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan dari teori apa variabel-variabel itu diturunkan, serta mengapa variabel-variabel itu saja yang diteliti".

Dengan demikian, uraian atau paparan yang harus dilakukan dalam kerangka berpikir adalah perpaduan antara asumsi-asumsi teoretis dan asumsi-asumsi logika dalam menjelaskan atau memunculkan variabel-variabel yang diteliti serta bagaimana kaitan di antara variabel-variabel tersebut, ketika

dihadapkan pada kepentingan untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang diteliti.

2.2.1 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:27) mengenai pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* menyatakan bahwa:

> "Minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang semakin meningkat akan meningkatkan efektivitas dari *e-filing* dalam penggunaannya, sehingga intensitas penggunaan *e-filing* akan berkelanjutan".

Menurut Jogiyanto (2007:116), mengenai perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* didefinisikan sebagai berikut:

> "Suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan menggunakan sistem *e-filing* jika mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakannya. Perilaku wajib pajak merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna *e-filing*"

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nugroho Agung Susanto,2011),(ReskyWahyuni,2011),(MariaImelda,2015),dan(Yohanes Rilo,2015) yang menyatakan bahwa Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*. Dengan adanya sikap yang positif dari pengguna saat menggunakan suatu teknologi dalam hal ini *e-filing* maka kecenderungan untuk memakai *e-filing* akan selalu ada dibandingkan dengan pengguna yang memiliki sikap negatif.

2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing*

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

pernyataan menurut (Wiyono, 2008):

> "Secara garis besar mengatakan bahwa e-filing juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan prosesyang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuanny asehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien"

Sri.Kd (2010:94) menambahkan bahwa kemudahan *e-filing* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya.

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.

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-*

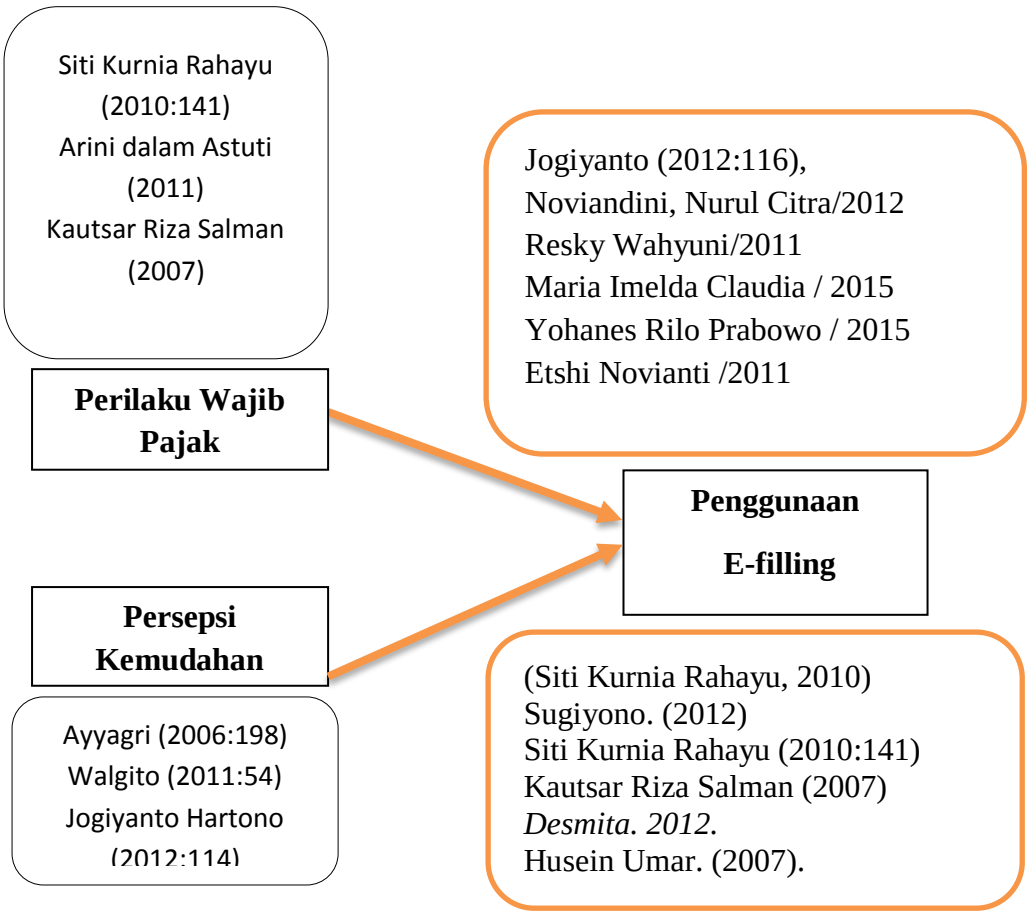
> *filing* dalam proses penyampaian pajak. Semakin tinggi kebermanfaatan, kemudahan pengguna dan kepuasan dalam mengoperasikan *e-filing* semakin sering menggunakan *e-filing*.

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*.

Penelitian selanjutnya tentang pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing* dilakukan oleh (Desmita,2012), (Husein Umar,2007), dan (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



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 Ridwan (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:

H_1 : Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

H_2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing.*