BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan penelitian kita perlu memaparkan 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. Adriani 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".

Pengertian yang lain dari pajak di kemuakan oleh Djajadiningrat dalam Judisseno (2002:35) :

> "Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah, serta dapat dipaksakan, tetapi

tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum".

Dari beberapa pengertian 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 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 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian sistem

Menurut Jogiyanto (2005 :1) menyatakan Sistem adalah:

"Kumpulan dari elemen – elemen yang berintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu".

Sedangkan menurut Zulkifli Amsyah (2005:27) sistem merupakan:

> "Elemen-elemen yang berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi".

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu komponen elemen-elemen yang saling berkaitan, berhubungan antara satu sama lain.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) adalah sebagai berikut:

> "Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)".

Selanjutnya (Liberti Pandiangan, 2007:7) konsep administrasi perpajakan modern adalah:

> " Restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuiakan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia".

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi perpajakan: modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat dengan menggunakan kecanggihan teknologi. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa

kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil - kecilnya.

2.1.2.3 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109)

> "Sistem perpajakan di lingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi tekhnologi informasi yang handal dan terkini, penerapan sistem administrasi ini adalah pengelolaan pajak menuju perubahan yang besar yang terus di arahkan kearah modernisasi, dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien".
> .

Menurut Liberty Pandiangan (2008:50) menyatakan bahwa:

> "Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat".

Selanjutnya Mardiasmo (2011:53) tentang pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah sebagai berikut:

> "Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan ke arah yang lebih baik secara individu, kelompok, maupun kelembanggan agar lebih efisien dan efektif, ekonomis, dan cepat yang merupakan perwujudan dari program business process dan teknologi informasi dan komunikasi, dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi pioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2001".

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya,

baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar sistem administrasi tersebut lebih efisien, ekonomis dan cepat.

2.1.2.4 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Mardiasmo (2011:52) unsur sistem administrasi perpajakan modern sebagai berikut :

1. *Business Process* dan teknologi informasi dan komunikasi
   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit – belit adalah perbaikan *business process,* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless. Sehingga dapat meningkatkan pelayana terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

2. Manajemen sumber daya manusia (SDM)
   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas.

Adapun beberapa karakteristik sistem administrasi perpajakan modern menurut Djoned Gunandi M (2010:26) terdapat tiga karakteristik, yaitu :

1. Sistem informasi yang memadai
   Kombinasi dari manusia dan sebuah teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, sebagai sistem yang dapat memberikan informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

2. Kinerja SDM yang melayani
   Diharapkan akan mampu mendorong dan meningkatkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik sehingga menciptakan citra aparatur pajak yang baik.

3. Pengawasan internal *(internal control)*
   Yaitu pengawasan yang dilkukan dilingkungan KPP terhadap pegawai berjalan dengan efektif dan efesien yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam organisasi, baik dari pihak pegawai maupun pihak luar yang disengaja ataupun tidak sengaja.

Dari beberapa penjelasan diatas penulis menggunakan indikator (X_1) penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Business proses* dan teknologi informasi dan komunikasi
2. Manajemen sumber daya manusia (SDM)

2.1.3 E-SPT PPN

2.1.3.1 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".

Pandingan, Liberti (2008:35), menyatakan bahwa:

> "Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat".

Dari 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 perpajakan.

2.1.3.2 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.

2.1.3.3 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".

Pengertian e-SPT PPN menurut Direktorat Jendral Pajak (2012) adalah:

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

Menurut Waluyo (2007:22) tentang pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) :

> "SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Sedangkan menurut Mardiasmo (2008:29) menyatakan bahwa definisi e-SPT PPN adalah sebagai berikut:

> "SPT 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 perundang-undangan perpajakan".

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

2.1.3.4 Indikator e-SPT PPN

Menurut Direktorat Jendral Pajak (2012) unsur e-SPT PPN:

1. Melaporkan perhitungan e-SPT PPN
2. Pembayaran e-SPT PPN

Sedangkan karakteristik e-SPT PPN meurut Timbul Simanjuntak (2012:78) yaitu :

1. Kemudahan penghitungan
   Memberikan proses penghitungan yang cepat dan tepat utuk memudahkan proses perhitungan kepada wajib pajak.
2. Kemudahan perekaman data
   Proses cepat dalam pembuatan laporan data perpajakan sehingga tidak perlu memakan waktu yang lama.
3. Kepraktisan
   Sebuah alat evaluasi yang akan memberikan manfaat yang besar bagi wajib pajak yang dirancang sedemikian rupa.

Berdasarkan komponen-komponen diatas indikator (X_2) penelitian, yaitu :

1. Melaporkan perhitungan e-SPT PPN
2. Pembayaran e-SPT PPN

2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Jogiyanto (2007:23) Kepuasan Wajib Pajak dapat didefinisikan:

"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 Wajib Pajak Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Novi (2012:24) adalah:

> "Kepuasan 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".

Indrajit Eko Richardius (2009:78) mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Adalah 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 Fandy Tjiptono (2008:24) mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak:

> "Kepuasan pelanggan / wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya".

Menurut Supranto (2006:233) Kepuasaan adalah:

> "Perasaan senang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya, jadi kepuasaan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas dan senang".

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

Menurut Fandy Tjipono (2008:26) unsur Kepuasan Wajib Pajak:

1. Bukti langsung

   Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan
   Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tangap
   Yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para Wajib Pajak memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan
   Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.

5. Perhatian
   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para Wajib Pajak.

Adapun menurut Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat :

1. Program yang dirasakan

   Yaitu suatu rencana yang terarah dan sistematis yang dibuat untuk mempermudah suatu program yang dibuat.

2. Kinerja petugas pelayanan

Yaitu hasil atau tingkat keberhasilan petugas secara keseluruhan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Dari penjelasan diatas indikator (Y) penelitian ini adalah :

1. Program yang dirasakan
2. Kinerja petugas pelayanan

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Pangadian (2010:12) menyatakan bahwa:

> "Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien".

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Arief (2011:45) yang menyatakan bahwa:

> "Modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak".

Kemudian menurut Forest dan Sheffrin (2010:140) menyatakan bahwa :

> "Sistem perpajakan yang simplifying sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayaran pajak sehingga berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak".

Kemudian didukung oleh penelitian Hasono (2006) yang menyatakan:

> "Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak".

Adapun didukung oleh penelitian Yenni Carolina (2011) yang menyatakan:

> "Besarnya kontribusi atau pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak".

2.2.2 Pengaruh e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat (Wajib Pajak), dan memiliki pengaruh terhadap pelayanan e-SPT. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan bentuk pelaksanaan *Good Governance*, kantor pajak slalu mengadakan survei kepuasan pengguna e-SPT PPN setiap tahunnya, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Wajib Pajak) dengan hasil yang positif (Liberti Pandiangan, 2008:59).

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

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

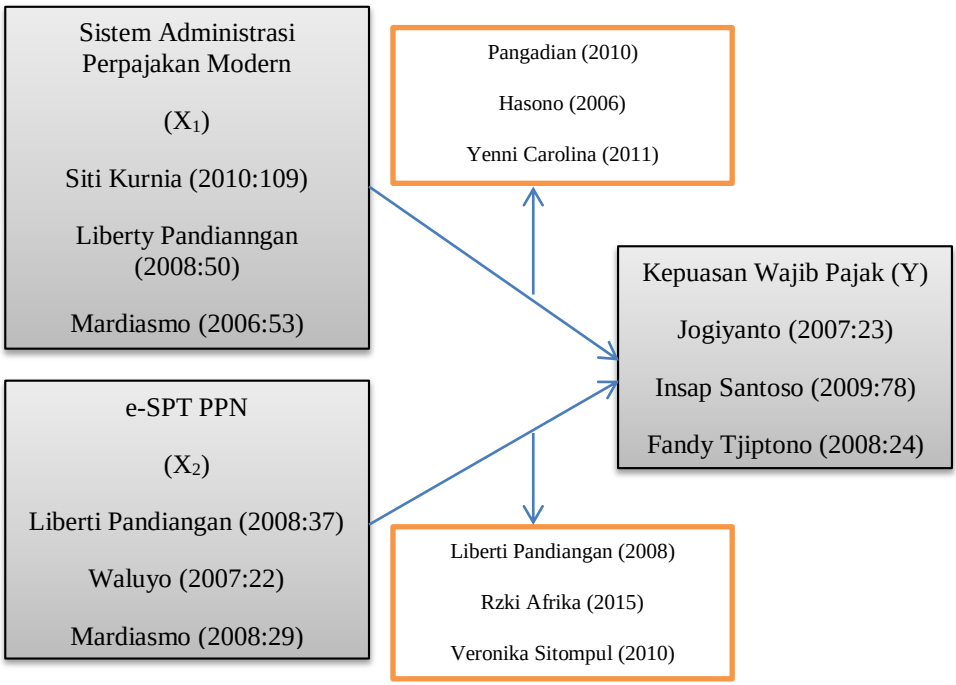
Kemudian didukung oleh penelitian Veronika sitompul (2010) hasil penelitiannya mengemukan:

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

Adapun penelitian ini didukung oleh Icha Fajriana (2013) yang menyatakan:

> "Bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak".

Dari beberapa uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran atas pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN 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 :

H_1: Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_2: Penerapan e-SPT PPN Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.