BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penerapan E-SPT PPN

2.1.1.1 Pengertian SPT

Menurut Mardiasmo (2013:31) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut :

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

Menurut Waluyo (2011:31) pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut:

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:171) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut :

> "Merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang. Pada prinsipnya SPT harus di isi sendiri oleh wajib pajak, karena wajib pajaklah yang mengetahui tentang transaksi dan kegiatan yang berhubungan dengan pajaknya. Jika tidak paham, karena kerumitan peraturan perundang-undangan perpajakan maka dapat di bantu oleh praktisi pajak (jasa konsultan pajak)".

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

2.1.1.2 Pengertian Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Menurut Waluyo (2007:2) Pajak Pertambahan Nilai adalah sebagi berikut :

> "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), baikkonsumsi barang maupun jasa".

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:231) Pajak Pertambahan Nilai adalah sebagai berikut :

> "Pajak yang dikenakan terhadap pertambahan nilai (*value adde*) yang timbul akibat adanya faktor-faktor produksi disetiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian peayanan jasa kepada paran konsumen".

2.1.1.3 Pengertian e-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) definisi e-SPT PPN adalah sebai berikut :

> "SPT Masa PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN".

Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (2010) penngertian e-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan 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 memudhkan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang.

2.1.1.4 Indikator e-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) terdapat indikator variable ini sebagai berikut :

> "1. Perekaman data SPT beserta lampirannya, yang menyediakan fasilitas perekaman data SPT dan lampirannya, dan melakukan perhitungan-perhitungan secara otomatis pada saat perekaman serta sinkronisasi data lampiran dan SPT induk.
> 2. Perekaman data SPT Pembetulan berserta lampirannya, yang menyediakan fasilitas untuk melakukan perekaman SPT Pemebetulan.
> 3. *User profiles*, yang memiliki kemampuan untuk mengatur profile masing-masing pengguna sesuai dengan tanggung jawabnya.
> 4. Memelihara data wajib pajak lawan transaksi, yang memilki fasilitas untuk merekam dan memelihara data wajib pajak lawan transaksinya.
> 5. Impor data lampiran, yang memilki kemampuan untuk mengimpor data Faktur Pajak dengan format tertentu, yang dhasilkan oleh sistem yang digunakan Wajib Pajak atau data Faktur Pajak hasilekspor dari terminal sistem e-SPT lainnya.
> 6. *Generate* data *digital* SPT, yang memiliki fasilitas untuk menghasilkan data digital SPT yang nantinya akan diberikan ke KPP dalam bentuk disket ataupun dikirimkan secara *online* melalui fasilitas yang disediakan DJP; dan
> 7. Cetak SPT, yang memiliki kemampuan untuk melakukan pencetakan SPT induk baik SPT induk PPN atau SPT induk PPnBM".

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau

inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:117) kualitas layanan adalah sebagai berikut :

> "Merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Lewis dan Baus dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut :

> "Merupakan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspetasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (wajib pajak)".

Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

> "Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

> "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkaan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP".

Dari ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pemberian ayanan kepada masyarakat dan dapat diukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 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.
> 4. Jaminan *(Assurance)*
> *Assurance*, atau jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
> 5. Empati *(Emphaty)*
> *Emphaty*, atau empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan".

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Sebagai wujud modernisasi sistem adminstrasi perpajakan, *e*-SPT PPN sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pemakai *e*-SPT PPN mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan.

Menurut Fandy Tjiptono **(**2008:24**)** menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

> ”Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Menurut Insap Santoso (2009:78) 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 implementasi mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud”.

Dari kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang merupakan salah satu konsep kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan pengguna sebuah fasilitas atau hasil sebuah jasa, dimana antara harapan dan yang dirasakan berbeda. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu alah pemenuhan kebutuhankansumen (wajib pajak) sebagai pemakai sebuat produk atau jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan maupun instansi.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Adapun indikator kepuasan yang sering digunakan dalam menentukan suatu kepuasan yaitu menurut Istianingsih (2008:5) yang terdiri dai 5 komponen yaitu :

> “1. *Content*, 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".

Menuurut Fandy Tjiptono (2014:368) adapun indikator dalam mengevaluasi kepuasan yaitu meliputi :

"1. Kecepatan layanan
2. Fasilitas layanan
3. Keramahan staf layanan pelanggan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandingan (2008:37) menyatakan bahwa :

"*e*-SPT Masa PPN adalah SPT Masa 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".

Dari definisi mengambil kesimpulan bahwa e-SPT Masa PPN merupakan fasilitas untuk pemenuhan kewajiban perpajakan Pengusaha kena pajak, yang digunakan untuk merekam data memelihara data dan cetak SPT masa PPN.

Kepuasan masyarakat merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat. Di perusahaan-perusahaan besar, kegiatan survei merupakan hal yang umum dilakukan, terutama dalam kaitan dengan barang yang dihasilkan. Sehingga pimpinan dapat mengambil kebijakan mengenai pengembangan produk, maupun pemasarannya. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan bentuk pelaksanaan *good governance*, kantor pajak modern

selalu mengadakan survei kepuasan pengguna e-SPT setiap tahunnya, dengan hasil yang positif (Liberti Pandiangan 2008:59).

Pernelitian terdahulu yang dilakukan Rizki Afrika (2015) dan Veronika Sitompul (2010) menyebutkan bahwa penerapan e-SPT PPN secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak 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".

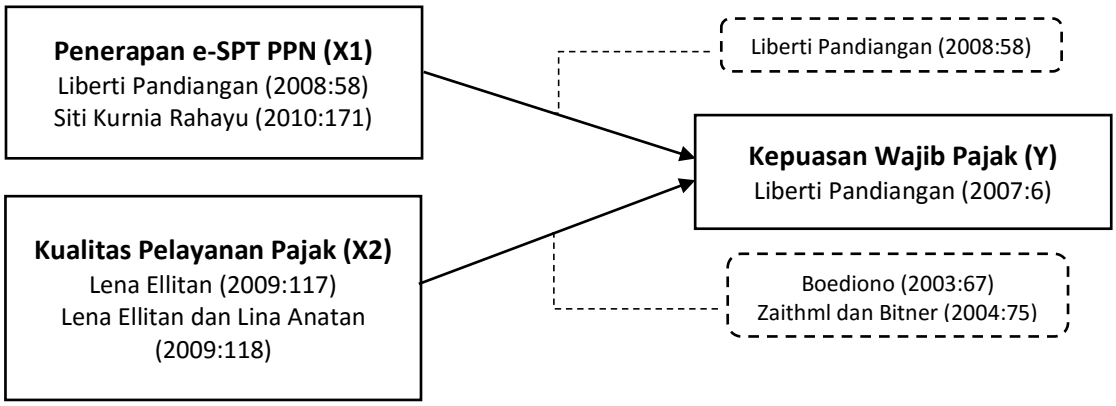
Kemudian Penelitian Indra Pahala (2014) menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini

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 Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Dalam suatu penelitian hipotesis sangat diperlukan dalam sebuah penelitian untuk digunakan sebagai pengambilan keputusan. Menurut Sugiyono (2015:114) hipotesis penelitian adalah :

> “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalm bentuk kalimat pernyataan”.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dipaparkan maka hipotesis yang dapat dirumuskan yaitu :

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

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak