BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut I Made Marthana Yusa (2016 : 17) :

> "Teknologi Informasi secara luas yaitu suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas".

Elisabet Yunaeti Anggraeni & Rita Irviani (2017:5) menyatakan bahwa :

"Teknologi Informasi segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik".

Kasman Rukun & B. Herawan Hayadi (2018:2) berpendapat bahwa :

"Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu".

Menurut Efraim Turban, R.Kelly Rainer, JR, Richard E. Potter (2016:49) :

> "Teknologi Informasi secara umum, adalah kumpulan sumber daya informasi perusahaan, para penggunanya, serta manajemen yang menjalankannya; meliputi infrastruktur TI dan semua *system* informasi lainnya dalam perusahaan".

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disintesakan bahwa Teknologi Informasi adalah suatu teknologi pengolah data yang menghasilkan informasi untuk membantu para penggunanya dalam bentuk elektronik.

2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 162), teknologi informasi terdiri dari unsur utama yaitu sebagai berikut :

1) Perangkat Lunak (*software*)
2) Perangkat Keras (*hardware*)
3) Teknisi (*human ware atau brain ware*)

Menurut Sedarmayanti (2015:104-105) unsur dari teknologi informasi adalah :

"Arsip harus terhindar dari kerusakan, pencurian pemusnahan sehingga penyimpanan harus aman ditempat yang benar-benar aman dari segala gangguan".

Menurut Kasiyanto Kusman (2015:151), tingkat kesiapan dalam pengelolaan informasi dan komunikasi dilihat dari enam unsur :

1) Kesiapan jaringan
2) Proses kerja dan managemen
3) Kapasitas sumber daya manusia
4) Kebiasaan akses internet
5) Manajemen dan proses kerja
6) Peran serta dunia usaha

Menurut Muhammad Arif (2017:50) untuk meningkatkan penyediaan informasi memberikan beberapa unsur yaitu :

1) Kecepatan Informasi
2) Efisiensi Waktu

Berdasarkan pemikiran di atas, maka indikator teknologi informasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah teknisi (*human ware* atau *brain ware*).

2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

2.1.2.1.1 Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2016:204) menyatakan :

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

Menurut Freddy Rangkuti (2006:23-24) menyatakan :

"Kepuasan merupakan pencakupan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan".

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) :

"Kepuasan adalah rasa senang; (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan,dsb)".

La Ode Almera, Sudarmanto, dkk (2018:17) berpendapat bahwa :

"Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi".

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disintesakan bahwa kepuasan adalah terpenuhinya terhadap sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kenyataan atau kinerja dan hasil yang dirasakan.

2.1.2.1.2 Wajib Pajak

Menurut Siti Resmi (2016 : 71), dalam buku perpajakan :

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan

> untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak dan pemotongan pajak tertentu".

Menurut Neneng Hartati (2015 : 133), dalam buku pengantar perpajakan:

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

Menurut Mardiasmo (2011:20), dalam bukunya perpajakan edisi revisi :

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

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disintesakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang berkewajiban dipungut dan dipotong pajak sesuai undang-undang yang berlaku.

2.1.2.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Reanuli Nadaek (2012 :17) ada 5 hal yang mempengaruhi dalam kepuasan sebagai berikut :

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 (*Accurate*)
   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 (*Easeofuse*)
   Kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

4) KetepatanWaktu (*Timelines*)
   Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna.
5) Format adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan.

Menurut Freddy Rangkuti (2006:29) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan yaitu :

1) Kualitas Pelayanan (Proses) yaitu kualitas cara penyampaian sistem itu sendiri.
2) Kualitas Sistem (Outcome) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 162) puas tidaknya wajib pajak ditentukan oleh :

1) Kinerja aplikasi *e-filing* sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak
2) Tampilan aplikasi *e-filing* menarik
3) Aplikasi *user-friendly*
4) Intensitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filing*
5) Tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filing*

Menurut McGill, T., and Klobas, J., Hobbs, V. (2003 : 24-45) indikator dalam kepuasan wajib pajak adalah :

1) Efisiensi (*Efficiency*)
   Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien.
2) Kepuasan (*Satisfaction*)
   Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Menurut Mohamed N, Hussin H, and Hussein R (2009:283-294) mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan yaitu :

1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

3) *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka indikator untuk kepuasan wajib pajak adalah Kualitas Sistem (*Outcome*).

2.1.3 Penggunaan Sistem *E-filing*

2.1.3.1 Pengertian Penggunaan Sistem *E-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu. Perpajakan (2017 : 160) :

> "*E-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. *E-filing* adalah aplikasi on-line yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT (*e-spt*) ke DJP melalui web site resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *eFIN*".

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-36/PJ/2013 :

> "*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*".

Menurut Astrid Budianto (2016:77) :

> "Sistem *e-filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet yang dirancand DJP untuk memudahkan para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajaknya, yang bersifat pribadi dan cuma-cuma, yang artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya".

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disintesakan bahwa penggunaan sistem *e-filling* adalah sistem pelaporan penyampaian SPT menggunakan jaringan internet yang digunakan oleh wajib pajak tanpa melalui pihak lain.

2.1.3.2 Indikator Penggunaan Sitem *E-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator *E-Filing* meliputi:

1) Kemudahan menyampaikan *e-SPT*.
2) Dapat diakses kapan pun
3) Dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak
4) Adanya verifikasi penerimaan *e-SPT* dari DJP yang bersifat personal dan rahasia
5) Adanya bukti penerimaan *e-SPT* dari DJP yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan Wajib Pajak.

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

1) Keahlian pengguna

2) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan

3) Ekonomis

Menurut Sedarmayanti (2015:104-105) menyatakan bahwa indikator *E-Filing* :

1) Menjamin keamanan.
2) Arsip harus terhindar dari kerusakan, pencurian pemusnahan sehingga penyimpanan harus aman ditempat yang benar-benar aman dari segala gangguan.

Berdasarkan dari pemikiran tersebut diatas, maka peneliti menggunakan indikator untuk penggunaan sistem *e-filing* adalah kemudahan penyampaian *e-spt* dan dapat diakses kapanpun.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu, 2013:131 menyatakan sebagai berikut :

> "Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan untuk mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Penerapan program modernisasi sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat, salah satunya yaitu pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal dengan menggunakan *e-filing*".

Menurut Krismiaji, 2010:11 pengaruh teknologi informasi terhadap penggunaan sistem *e-filing*, sebagai berikut:

> "Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi, yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi".

Menurut Iim Ibrahim Nur, 2009:35 menyatakan sebagai berikut :

> "Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing"*.

Ramesh Behl 2009:12 yang menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi suatu sarana untuk menunjang sistem informasi (*E-filing*). Teknologi Informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan mengolah dan menyebarkan informasi untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas".

Berdasarkan hasil peneliti sebelumnya yaitu Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, dimana teknologi informasi yang semakin baik akan meningkatkan minat penggunaan *e-filing* (Aditia Nugraha: 2017). Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing,* semakin baik teknologi informasi yang digunakan, maka semakin baik

tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* (Annisa Novianti:2017). Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing,* menunjukan jika semakin tinggi kualitas teknologi informasi *e-filing* maka tingkat penggunaan *e-filing* meningkat (Reza Kharismawan:2016).

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

Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:154) sebagai berikut:

> "Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan 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**".**

Menurut Neneng Hartati (2015:372), sebagai berikut:

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

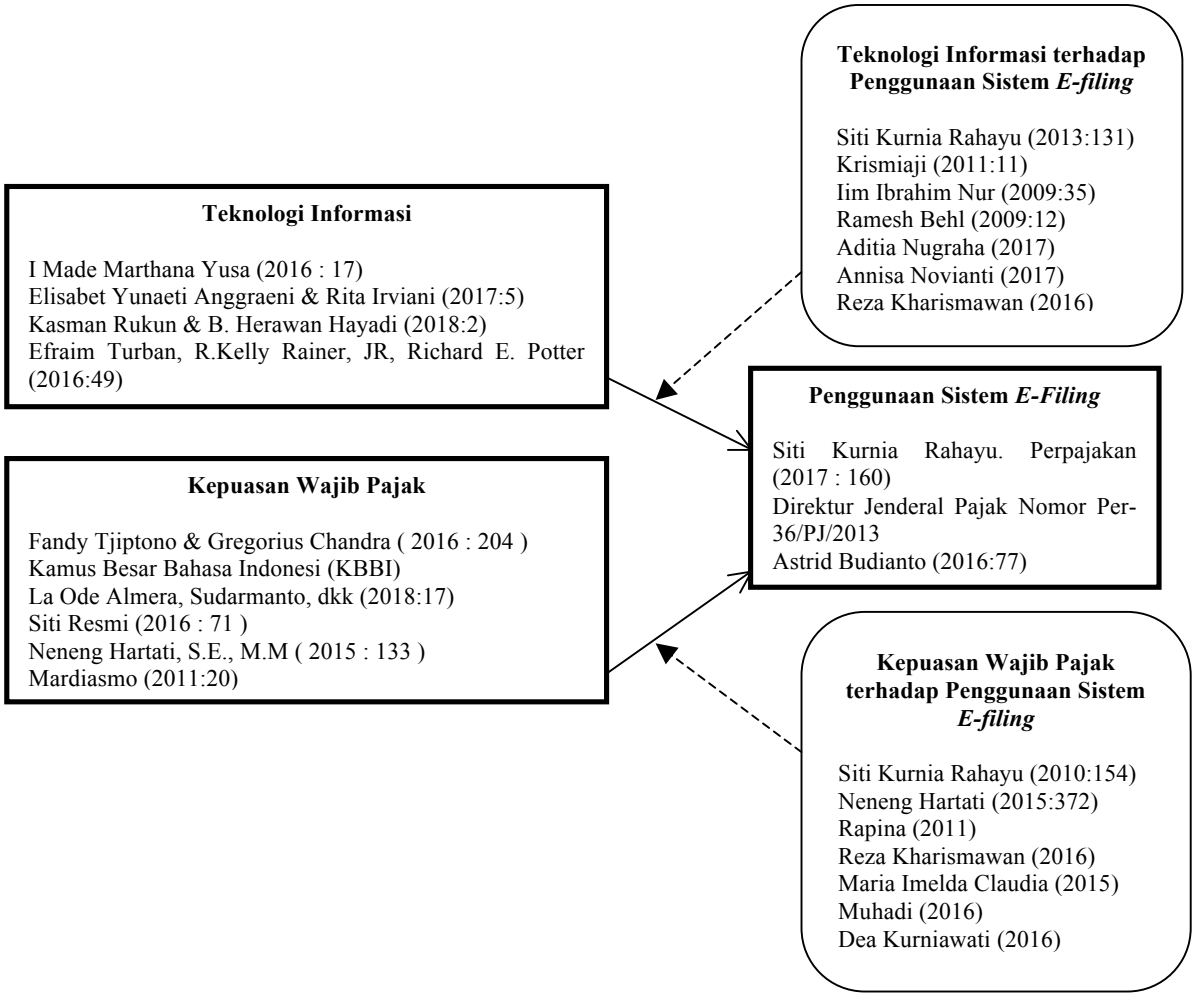
Menurut Menurut (Rapina, 2011) :

> "Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing,* berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir".

Berdasarkan hasil peneliti sebelumnya yaitu Kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi juga terhadap penggunaan *e-filing* dan menunjukkan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (Reza Kharismawan:2016). Kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi dan penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak terdapat pengaruh yang

signifikan jika kepuasan tercapai maka penggunaan *e-filing* dan teknologi informasi tercapai (Maria Imelda Claudia :2015). Kepuasan wajib pajak terbukti memberikan pengaruh yang baik terhadap penggunaan *e-filing,* dengan adanya kepuasan wajib pajak yang baik maka akan meningkatkan penggunaan *e-filing* (Muhadi:2016). Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing,* kepuasan pengguna yang tinggi akan berdampak pada penggunaan *e-filing* yang semakin tinggi pula sedangkan kepuasan pengguna yang rendah akan berdampak pada penggunaan *e-filing* yang semakin rendah pula (Alam Nasrullah:2017).

2.2.3 Paradigma Penelitian



2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Punaji Setyosari (2016:147) menyatakan bahwa :

"Ada atau tidak adanya hubungan antara variabel-variabel penelitian". Berdasarkan kajian pustaka, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

H2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*.