BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka sering dikaitkan dengan kerangka teori atau landasan teori, yaitu teori-teori yang digunakan untuk menganalis objek penelitian. Menurut Prastowo (2012:80) "Kajian pustaka adalah bahan-bahan bacaan yang secara khusus berkaitan dengan objek peneliti menggabungkan kajian pustaka dengan kerangka teori".

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima, salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak

sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (service mindset) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan Menurut Supranto (2001:233): "Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan Menurut Harbani Pasolong (2016:145), yang menyatakan bahwa:

> "Kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas".

Adapun Kepuasan Menurut Atep Adya Barata (2013:11), yang menyatakan bahwa: "Kepuasan Wajib Pajak adalah kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dan manfaat yang diperoleh".

Dari beberapa definsi diatas menunjukan bawha kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang terhadap hasil yang telah dirasakan dalam kinerja dan proses jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak atas hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang digunakan.

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik.

> Menurut Jogiyanto (2005:1), definisi sistem adalah: "Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".

> Menurut Sutabri (2004:10), sistem merupakan: "Suatu sistem terdiri dari atas objek-objek, unsur-unsur, atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan suatu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemroresan atau pengolahan yang tertentu".

> Adapun Menurut Tata Sutabri (2012:6) menyatakan bahwa: "Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu".

Dari beberapa definsi diatas menunjukan bawha sistem adalah komponen komponen yang saling bekerjasama dan berinteraksi membentuk kesatuan sehingga tujuan serta sasaran dapat tercapai.

> Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pajak dan pemotongan pajak tertentu (Siti Resmi, 2016:71).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:228), pengertian Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (pasal 1 butir 1 UU KUP)".

Dari beberapa definsi diatas menunjukan bahwa Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang mempunyai kewajiban membayar Pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2.1.1.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Indikator Kepuasan Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161):

1) Dapat diakses kapanpun
2) Memberikan Kemudahan

2.1.2 Persepsi

2.1.2.1 Pengertian Persepsi

Menurut Kotler Philip (2013:10) menayatakan: "Persepsi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterprestasi masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti".

Menurut Desmita (2012:83), Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Adapun Menurut Slameto (2010:102), persepsi adalah:

> “persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa,dan pencium”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, persepsi merupakan suatu proses aktivitas 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-filling.*

2.1.2.2 Persepsi Kebermanfaatan

Definisi Persepsi Kebermanfaatan Menurut Davis F.D (1989:320) yaitu: “Perespsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut”.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85) Persepsi Kebermanfaatan adalah: “Persepsi Kebermanfaatan adalah Nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas”.

Adapun Menurut Jogiyanto Hartono (2010:114), persepsi kebermanfaatan adalah: “Persepsi kebermanfaatan pengguna didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”.

Dari beberapa definsi diatas menunjukan bahwa 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.

2.1.2.3 Indikator Persepsi Kebermanfaatan

Indiaktor Persepsi Kebermanfaatan Menurut Jalaludin Rahkmat (2011:85):

1) Meningkatkan Kinerja Individu

   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

   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

   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 lindividu

Merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya suatu penggunaan teknologi yang dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

2.1.3 Penggunaan *E-Filling*

2.1.3.1 Pengertian Penggunaan *E-filling*

Menurut Pasal 1 ayat (6) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak mendefinisikan *e-filling* sebagai berikut:

> "*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melauli penyedia jasa aplikasi (ASP)".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) definisi *e-filling* adalah sebagai berikut:

> "Aplikasi *e-filling* adalah aplikasi online yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (e-SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui *website* resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan eFIN.

Karena melaui sistem online sehingga bersifat *real time* bagi Direktorat Jendral Pajak sebagai destinasi informasi".

Menurut Liberti Pandiangan (2007:38), definisi *e-filling* adalah: "*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*."

Adapun menurut Nurfransa Wira Sakti (2015:133) definisi *e-filling* adalah:

"*E-filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara *online* atau *real time* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak, penyediaan jasa aplikasi, atau *application service provider* (ASP)".

Dari beberapa definsi diatas menunjukan bahwa penggunaan *e-filling* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melauli penyedia jasa aplikasi (ASP) dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan eFIN.

2.1.3.2 Tujuan Penggunaan *E-filling*

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filling* bertujuan untuk:

1) Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan

sebuah peraturan mengenai *e-filling* ini yaitu Peratura Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2) Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3) *E-filling* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

2.1.3.3 Tata Cara Penggunaan *E-Filling*

Tata cara penggunaan *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 adalah:

1) Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki *e- FIN*, *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak

kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing.*

2) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN*, harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN* untuk terdaftar sebagai wajib pajak *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Pendaftaran dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan mencantumkan alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verfikasi, notifikasi, dan bukti penerimaan elektronik. *e-FIN* yang sudah diperoleh tetapi wajib pajak tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e- filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai batas waktu yang ditentukan, *e-FIN* tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga wajib pajak harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh *e-FIN* yang baru.
3) Wajib Pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (http://efiling.pajak.go.id) dapat menyampaikan SPT tahunan dengan cara mengisi *e*-SPT kemudian meminta kode verifikasi melalui *website* DJP. Kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital. Hasil pengisian aplikasi *e*-SPT dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.
4) Wajib Pajak yang mengisi *e*-SPT yang dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak akan diberikan bukti penerimaan elektronik yang disampaikan melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).

5) Wajib pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).
6) Keterangan dan atau dokumen lain terkait SPT tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT tahunan secara *e-filling* tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.
7) Penyampaian SPT tahunan secara *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Barat (WIB).

2.1.2.4 Indikator Penggunaan *E-filling*

Menurut Sedarmayanti (2015:104-105) Indikator Penggunaan *E-filling* adalah:

1) Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan

   Pelaporan pajak dengan menggunakan *sistem e-filling* memberikan tingkat jaminan keamanan dan kerahasiaan yang tinggi bagi Wajib Pajak. Sebuah organisasi yang mengimplementasikan arsip elektronik dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana.
2) Ketersediaan yang luas dan Akses yang fleksibel.

   Menyediakan beberapa cara untuk mengakses suatu file, dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal intelektual dan *bandwith* suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Akses yang fleksibel dan

mudah membuat Wajib Pajak dapat segera mengerjakan aktivitas dan tugas lainnya tanpa mengantri dan membuang waktu untuk Pelaporan SPT.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filling*

Konsep yang menghubungkan antara Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *E-filling* dalam penelitian ini adalah:

Menurut Siti Kurnia Rahyu (2017:162), puas tidaknya Wajib Pajak (WP) dalam penggunaan *e-filling* ditentukan dengan, kinerja aplikasi *e-filling* sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, tampilan aplikasi *e-filling* menarik, aplikasi *user-friendly*, intentitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filling*, dan tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filling*. Adapun Menurut Gusti Bagus Rai Utama (2016:238) tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-filling* dapat dilihat dari kualitas yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jika kualitas yang dikelola secara baik maka, akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasan penggunaan sistem *e-filing.*

Menggunakannya pernyataan Menurut Yuni Muharromah (2016) Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*, semakin tinggi kepuasan Wajib Pajak maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-filling* oleh Wajib Pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Citra (2012) yang

meneliti tentang Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filling*, hal ini berarti kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filling*. Selanjutnya Menurut Nurjanah (2017) menayatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*, ketika pengguna merasasakan bahwa dengan menggunakan layanan *e-filling* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, maka pengguna akan merasa puas.

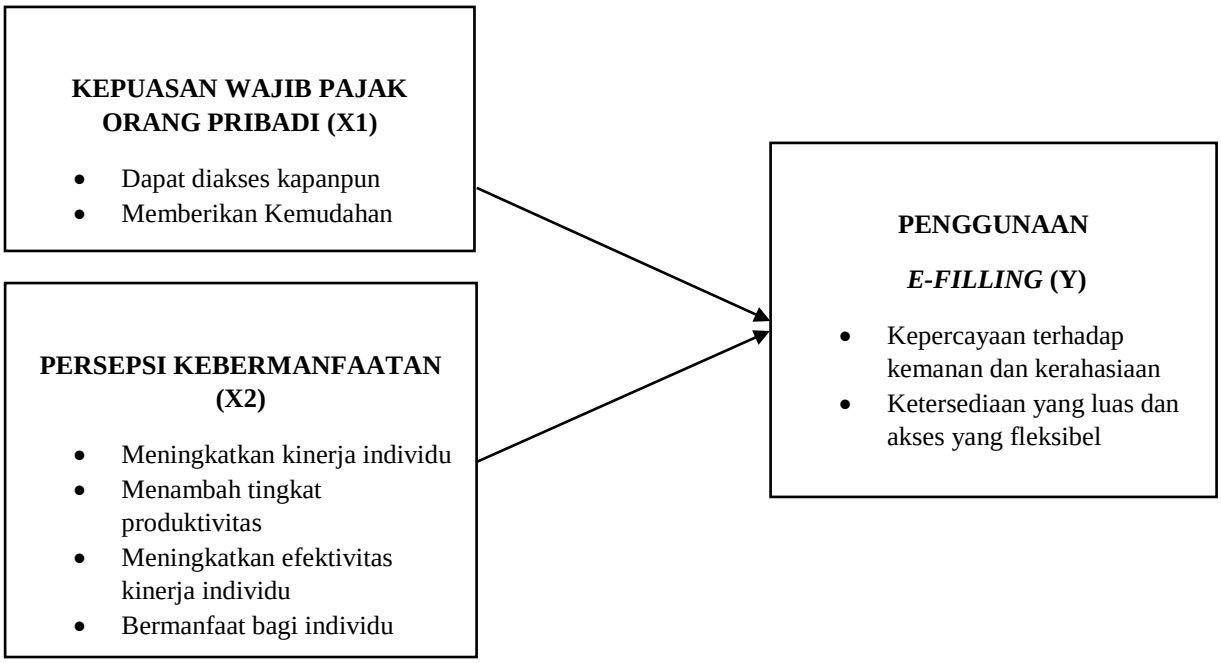
2.2.3 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filling*

Konsep yang menghubungkan antara Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling* dalam penelitian adalah:

Menurut Nurfransa Wira sakati (2015:10) Persepsi Kebermanfaatan merupakan insftrastuktur teknologi informasi dan komunikasi bagi Wajib Pajak berupa *e-filling* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis dan bermanfaat bagi Wajib Pajak. Sedangkan Menurut Wiyono (2008:121) Persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *e-filling*, bahwa semakin Wajib Pajak (WP) mempersepsikan bahwa *e-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan produktivitas maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filling* dan secara garis besar bahwa *E-filling* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual.

Menggunakannya pernyataan Menurut Yuni Muharromah (2016) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* adanya manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dengan hadirnya layanan *e-filling*, Wajib Pajak yang dulunya harus pergi ke Kantor Pajak (KPP) untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sekarang dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat dan dimana saja. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh April Paldi (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling* dalam penyampaian atau pelaoran Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan definisi diatas serta penelitian terdahulu, maka penelitian ini menjelaskan bahwa Penggunaan *E-Filling* dipengaruhi oleh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan. Kerangka konseptual yang digunakan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

setelah adanya kerangka pemikiran, maka diperlukannya suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait.

Hipotesis adalah rumusan masalah 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 karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori empiris yang diperoleh melalui 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 memalui data yang terkumpul dan harus secara empiris sehingga penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling.*

H2: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling.*