BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut dapat memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan kita teliti.

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak Badan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak Badan

Menurut Kotler dan keller (2013:177) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Gasperzs (2012:81) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak adalah kepuasan wajib Pajak sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan Wajib Pajak dapat terpenuhi.

Menurut Seddon, Kiew dan Novi (2012:24) kepuasan wajib pajak adalah 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.

Menurut Engel (2012:24) menyatakan kepuasan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak merupakan suatu hasil yang didapatkan sama atau melampaui harapan

Wajib Pajak, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak dipenuhi harapan Wajib Pajak.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan wajib pajak adalah suatu rasa dimana keinginan seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.1.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak Badan

Menurut Kotler dan keller (2013:177), menjelaskan bahwa indikator kepuasan wajib pajak adalah:

1) Pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan

2) Pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan

2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:119) menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

> **“**Sistem administrasi perpajakan modern adalah 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”.

Selanjutnya Menurut Indra Ismawan (2012:81) Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

> “Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak,

> perangkat keras dan sumber daya manusia. Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya e-sistem yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT*".

Sedangkan Menurut Mardiasmo (2011:53) menyatakan bahwa:

> "Sistem administrasi perpajakan modern adalah 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 proses pembaharuan suatu sistem yang dibuat dengan menikuti perkembangan zaman guna mendapatkan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

2.1.2.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:124) indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

- Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
- Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (SDM)
- Pelaksanaan *Good Governance*

2.1.2.3 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Indra Ismawan (2012:81) "Penerapan sistem administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi administrasi jangka

menengah". Diuraikan dalam dimensi-dimensi sistem administrasi perpajakan modern berikut ini :

1) *E-Registration*

   Sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan direktorat jenderal pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

2) *E-Filing*

   Suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* direktorat jenderal pajak atau penyedia jasa aplikasi (*application service Provider* (*ASP*)).

3) *E-SPT*

   Penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

2.1.2.4 Pengertian *e-filing*

Sesuai dengan PER-2/PJ/2011 *e-filling* adalah cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website DJP (www.djponline.pajak.go.id) atau ASP (*Aplication Service Provider*/Penyedia Jasa Aplikasi). Sedangkan aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT

(www.pajak.go,id). Berdasarkan pengertian diatas, *e-filing* adalah cara penyampaian SPT secara elektronik, sedangkan *e-SPT* adalah aplikasi pengisian SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.2.5 Kelebihan dan Kelemahan *e-filing*

2.1.2.5.1 Kelebihan *e-filing*

Dengan adanya aplikasi *e-filing*, baik Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak akan sangat diuntungkan. Menurut Iim Ibrahim Nur (2010:58) beberapa hal yang dapat disampaikan mengenai kelebihan yang dapat diperoleh bagi wajib pajak dengan adanya aplikasi *e-filing* adalah sebagai berikut :

1) Membantu untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat menyampaikan SPT dari rumah atau tempat kerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau tempat lain yang bisa mengakses internet. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, memverifikasi dan melaporkan SPT ke kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2) Karena sistemnya melalui sarana elektronik, penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing* dapat dilakukan setiaap saat 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia bagian barat. Hal ini meningkatkan efisiensi, menekanbiaya dan waktu.

- Efisiensi waktu Wajib Pajak cukup duduk di depan *computer* yang terhubung dengan jaringan internet untuk melakukan pelaporan, tanpa harus mendatangi KPP.

- Menekan biaya, dengan mengurangi penggunaan kertas sehingga akan mengurangi biaya cetak lembar isian SPT. Selain itu akan terjadi penghematan biaya komunikasi dan transportasi.

3) Mendapatkan *real time acknowledgment* (konfirmasi laporan wajib pajak), artinya wajib pajak menerima konfirmasi untuk laporan yang telah dilakukan secara langsung pada saat laporan tersebut diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak. Nomor konfirmasi langsung diterima Wajib Pajak berupa tanda terima ASP (NTPA) dan Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) saat itu juga.
4) Pelaporan SPT lebih efisien dan aman karena data tersimpan dalam bentuk elektronik dan ter-enskripsi , terintegritas dan *non-repudiantian* (tak terelakan).
5) Beberapa ASP menambah fasilitas dengan menyediakan kemudahan mengenai informasi perpajakan seperti kalkulator pajak, kurs pajak, peraturan pajak terkini dan informasi lainnya seputar pajak.
6) Dari segi efisiensi meningkat karena jika terjadi kesalahan *input* data sebagainya, aplikasi yang digunakan untuk pengisian laporan (*e-SPT*) akan melakukan pengesekan secara otomatis dan dapat segera dilakukan perbaikan. Hal ini terjadi karena aplikasi *e-SPT* berisi

formula yang dapat mengurangi kemungkinan terjadi salah pengisian. Selain itu, seandainya terjadi kesalahan mengganti lembar kertas SPT.

7) Sederhana dan nyaman, tidak perlu antri menyampaikan SPT dan bisa dilakukan dimana saja dan darimana saja selama dapat terhubung dengan internet.
8) Sentralisasi penyampaian SPT PPN bagi Wajib Pajak Badan ynag memiliki beberapa kantor cabang dapat dilakukan dengan aplikasi *e-filing* sehingga dapat mempermudah konsolidasi pelaporan PPN antar cabang.

2.1.2.5.2 Kelemahan *e-filing*

Menurut Iim Ibrahim Nur (2010:63), dengan begitu banyaknya kelebihan sistem penyampaian SPT dengan aplikasi *e-filing*, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus diperhatikan diantaranya :

1) Perpindahan pelaporan pajak konvensional ke pelaporan digital terlihat mudah. Namun di lapangan bisa terjadi berbagai permasalahan. Pada tahap awal penerapan sistem ini KPP di bawah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak besar *upload* data sering gagal. Pengiriman SPT digital melalui 15 internet sering macet, sehingga wajib pajak sering menyampaikan SPTdigitalnya dalam bentuk disket ke KPP.
2) Wajib pajak masih harus mengirimkan SPT secara manual. Hal ini dikarenakan kondisi sistem teknologi informasi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika ynag mengatur tentang validasi

dokumen elektronik. Di Indonesia belum ada Undang-Undang yang mengatur keabsahan tanda tangan digital. Sehingga baik wajib pajak ataupun Direktorat Jenderal Pajak belum sepakat akan keabsahan tanda tangan digital.

3) Akses jalur koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Koneksi internet di Indonesia terkadang lambat bahkan terputus, sehingga ketika Wajib Pajak akan meng-*upload* data SPT dengan aplikasi *e-filing* dan kemudian terputus, maka wajib pajak harus mengulanginya dari awal. Hal ini sangat dirasakan oleh wajib pajak ynag sudah mengaplikasikan *e-filing*.
4) Terdapat perbedaat format data digital yang dimiliki oleh wajib pajak dengan ASP serta Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga perlu dilakukan penyesuaian oleh pihak ASP agar format data digital yang ada bisa *compatible* dengan format ynag dimiiki oleh Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa ASP yang pada tahun 2005 ditunjuk oleh DJP menjadi mediator penyampaian SPT banyak yang kemudian tidak dapat lagi berperan sebagai mediator dalam penyampaian SPT secara *e-filing* dikarenakan hal tersebut. Dari 7 ASP yang terdaftar pada tahun 2005, berdasarkan data tahun 2010 hanya tinggal 4 ASP yang masih berjalan.
5) Kondisi *rill* di lapangan, diluar KPP yang berada di daerah Kanwil DJP Khusus dan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi *e-filing* masih sangat rendah.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2015:25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah:

"Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia".

Menurut Lena Elitan (2013:47):

> "Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan dan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak"

Dari pendapat para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu hal mengenai baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh DJP.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Elitan (2013:47) yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor kinerja pelayanan:

1. Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik (*Tangibles*))
2. Kemampuan
3. Keandalan aparat pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Arief (2011:45) mengungkapkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan meliputi aspek teknologi informasi yaitu yaitu perangkat lunak, perangkat keras yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Adapun menurut Pangadian (2010:12) 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.

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 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Wajib Pajak Badan

Siti Kurnia Rahayu (2017:165) pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP.

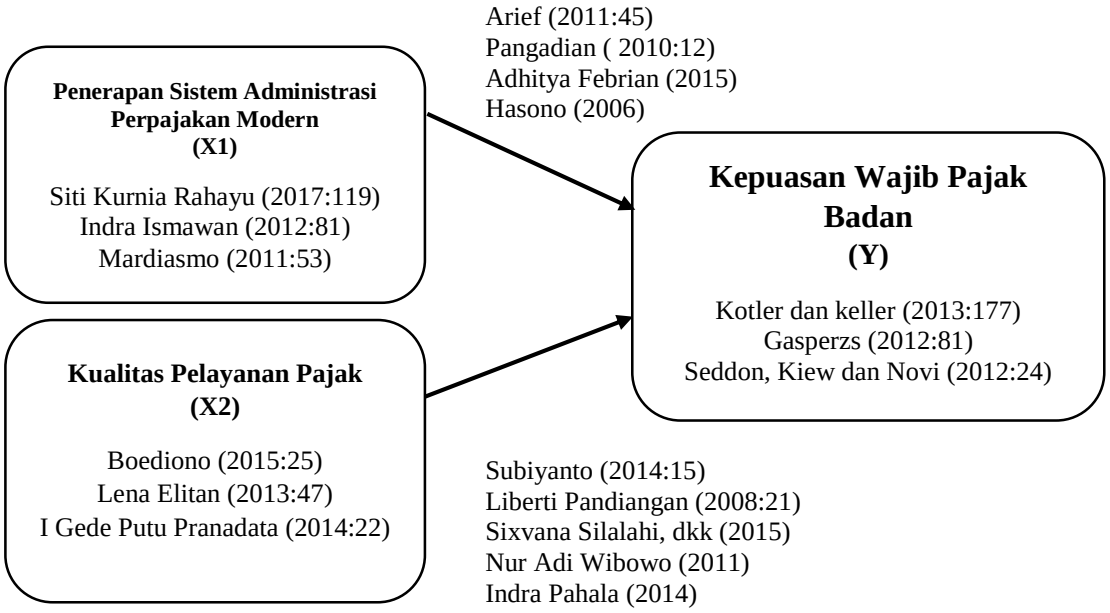
Subiyanto (2014:15) kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara Wajib Pajak dengan pengelola pajak.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:21) proses pencapaian jasa dari pemberi jasa pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh Wajib Pajak maka kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi.

Pada penelitian Indra Pahala (2014) menyatakan bahwa 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".

Dalam penelitian Sixvana Silalahi, dkk (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Adi Wibowo (2011) menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:93) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka perlu dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Penulis mengasumsikan jawaban sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 = Terdapat Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

H_2 = Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan