BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *E-System*

2.1.1.1 Pengertian *E-System*

Definisi *E-System* menurut (Pandiangan, 2008:35) menyatakan bahwa :

> "*E-System* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat".

Defenisi menurut (Jumaili, 2005:725) menyatakan bahwa :

> "Sarana komputer dalam perusahaan sangat mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada perusahaan. Dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin memudahkan pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam perusahaan. Diharapkan dengan teknologi informasi individu dari perusahaan atau organisasi yang merupakan pemakai sistem tersebut menghasilkan output yang semakin baik dan kinerja yang akan meningkat".

E-System dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak dalam rangka mempermudah pelayanan terhadap Wajib Pajak berbasis internet. *E-System* dapat dimanfaatkan oleh WP dalam melakukan transaksi perpajakan melalui beberapa kemudahan yang ditawarkan oleh *e-system.* Beberapa hal yang ada dalam *e-system* yaitu :

a) ***E-Registration***

E-Registration adalah *system* pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui system yang terhubung langsung

secara on-line dengan Direktorat Jendral Pajak. System ini terbagi menjadi 2 bagian, yaitu system yang digunakan oleh wajin pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara on-line dan system yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak.

b) ***E-Filing***

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui system on-line dan *real time.* Dengan cara *e-filling* maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan aman.

c) ***E-Payment***

E-Payment adalah suatu system pembayaran pajak yang dilakukan secara on-line.

d) ***E-Counseling***

E-Counseling adalah suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk konsultasi secara on-line.

e) ***E-SPT***

E-SPT merupakan aplikasi (*software)* yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN. Sesuai dengan jenisnya, maka ada dua *e-spt* yaitu *e-spt* PPh dan *e-spt* PPN.

Berdasarkanm pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh penggunaan *e-system* digunakan untuk membantu kelancaran proses administrasi perpajakan dan membantu aparatur pajak dalam memenuhi tugasnya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajaknya.

2.1.1.2 Indikator *E-System*

Adapun indikator penggunaan *e-system* menurut (McLeod et al., 2009) sebagai berikut :

1. Keahlian pengguna *(domain expertise).*
2. Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan.

2.1.2 Teknologi Informasi

2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi

Definisi teknologi informasi menurut (Amalia, 2010:45) menyatakan bahwa :

> ”Adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan antara faktor sosial, perasaan pengguna *(affect)*, konsekuensi jangka panjang dan kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual sedangkan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan serta hubungan yang negatif signifikan antara kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Penggunaan Teknologi Informasi dalam perpajakan adalah fakto sosial, dan perasaan pengguna *(affect)*. Dengan penggunaan Teknologi Informasi dalam Perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

2.1.2.2 Indikator Pemahaman Teknologi Informasi

Adapun indikator pemahaman teknologi informasi menurut (Amalia, 2010:47) adalah :

1. Faktor Sosial

   "Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain dapat menyakinkan dirinya sendiri untuk menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut (Triandis,1980) faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Teori tersebut didukung oleh penelitian (Thompson dalam Handayani, 2007) dan penelitian (Tjhai, 2003) yang menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh positif sifnifikan terhadap pemanfaatan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya".

2. *Affect* (perasaan individu)

   "Affect (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah senang dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan teknologi informasi atau tidak. Penelitian (Thompson dalam Handayani, 2007) dan Agus dalam (Amalia, 2010) membuktikan bahwa perasaan individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi sistem informasi. Hal ini berartijika individu senang melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, maka individu tersebut akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi".

2.1.3 Kinerja Individual Aparatur Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Individual Aparatur Pajak

Definisi Kinerja Individual menurut (Astuti, 2008:88) menyatakan bahwa :

"Kinerja individu dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman serta ketrampilan yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, pencapaian kinerja juga berkaitan dengan kesesuaian antara sistem informasi yang diterapkan dengan tugas, kebutuhan dan kemampuan individu hendaknya dipertimbangkan dalam menerapkan suatu sistem informasi dalam organisasi".

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kinerja Individual Aparatur Pajak yang semakin tinggi dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, efektifitas dan peningkatan kualitas dalam melayani wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Individual Aparatur Pajak

Indikator kinerja individual aparatur pajak menurut (Astuti, 2008:90) adalah :

1. Produktivitas

   "Sistem informasi diadakan untuk menunjang aktivitas usaha pada semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem informasi mencangkup sampai ketingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produktivitas operasi. Oleh karena itu, sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh karyawan dalam organisasi sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula".

2. Efektif

   "Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi".

3. Efisien

   "Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efesien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi".

2.1.3.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian/Penulis	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penerimaan Penggunaan *e-System* Perpajakan Terhadap Evaluasi Perilaku Aparatur Pajak Penerimaan Penggunaan *e-System* Perpajakan (Studi Kasus Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya, (2011).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku dalam diri seseorang disebabkan oleh 4 faktor, yaitu faktor diri sendiri, keahlian, kepercayaan dan faktor di luar dirinya. Berpengaruhnya faktor individu dan faktor teknologi secara bersama-sama terhadap penerimaan penggunaan *e-System* perpajakan pada aparatur/karyawan KPP Madya Surabaya dikarenakan kedua faktor tersebut memiliki peranan yang penting dalam pembentukan keahlian dan kepercayaan aparatur/karyawan pajak KPP Madya Surabaya dalam mengambil keputusan untuk menerima penggunaan *e-System* perpajakan di KPP Madya Surabaya.	Sama-sama meneliti pengaruh penggunaan *e-system* terhadap kinerja individual aparatur pajak.	Berbeda tempat penelitian
2.	Analisis Efektivitas Penggunaan e – System Terhadap Kinerja Aparatur Pajak, (2013).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penelitian ini meneliti tentang efektivitas penggunaan e-system terhadap Kinerja Aparatur Pajak. *e-system* lebih praktis dan cepat sehingga aparatur pajak yang sibuk sekalipun dapat mempunyai waktu untuk memeriksa laporan *e-registration, e-feling, e-spt* yang mereka terima.	Sama-sama meneliti pengaruh penggunaan e-system terhadap kinerja individual aparatur pajak.	Berbeda tempat penelitian.
3.	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, (2008).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor sosial. Diharapkan dengan teknologi informasi faktor sosial dari perusahaan atau organisasi yang merupakan pemakai sistem tersebut menghasilkan output yang semakin baik dan kinerja yang akan meningkat.	Sama-sama meneliti pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual aparatur pajak.	Berbeda tempat penelitian.
4.	Kepercayaan Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan	Sama-sama	Berbeda

	Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual, (2005).	bahwa secara umum dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru dan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru makin meningkatkan kinerja individu pemakai.	meneliti pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual aparatur pajak.	tempat penelitian.

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan modernisasi perpajakan dirasa semakin maju dari tahun ketahun. Terlihat dari inovasi yang dilakukan lembaga Direktorat Jendral Pajak dalam memajukan dan meningkatkan kualitas dalam melayani wajib pajaknya. Salah satu inovasi yang sedang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak *e-system*. *e-system* dirasa dapat membantu aparatur pajak dan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengertian *e-system* menurut (Pandiangan, 2008:35) adalah sebagai berikut :

> "*E-System* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat".

Pengertian *e-system* menurut (Citra Noviandini, 2012 dan Tresno, dkk., 2013:77) adalah sebagai berikut :

> "Efektivitas *e-system* berpengaruh siginifikan positif terhadap kinerja aparatur pajak, dimana semakin tinggi tingkat efektivitas *e-system*, maka semakin tinggi tingkat kinerja aparatur pajak karena dengan *e-system* pelaporan SPT dapat dilakukan secara tepat waktu dan lebih efisien".

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-system* diharapkan dapat menunjang kelancaran administrasi dalam proses pelayanan perpajakan dan berjalan baik dan lancar dalam pelaksanaannya.

Pengertian Teknologi Informasi menurut (Elder,et al., 2013:53) menyatakan bahwa :

> "Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pengendalian internal dengan menambahkan prosedur pengendalian baru yang dilakukan oleh komputer dan dengan mengganti pengendalian yang biasanya dilakukan secara manual yang rentan terhadap kesalahan manusia".

Definisi Teknologi Informasi menurut (Amalia, 2010:75) menyatakan bahwa :

> "Adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan antara faktor sosial, perasaan pengguna *(affect)*, konsekuensi jangka panjang dan kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual".

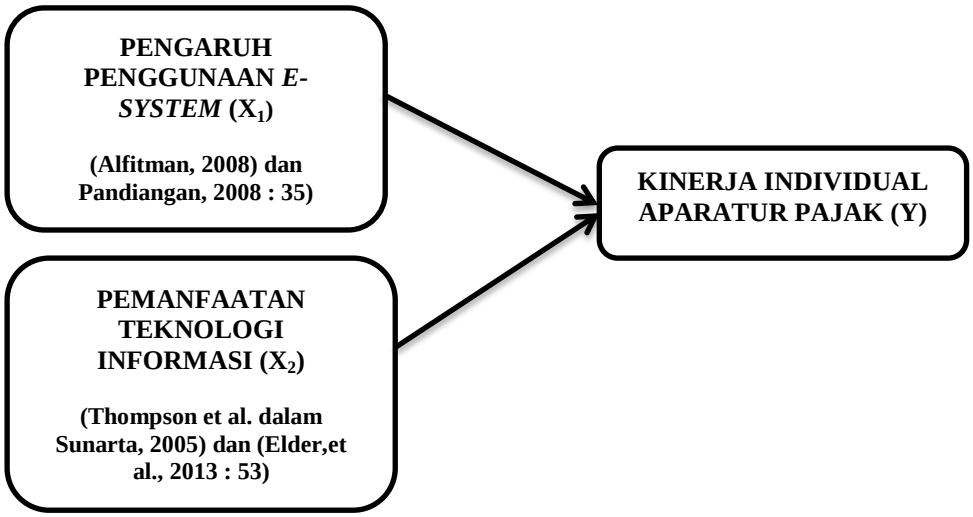
Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi digunakan dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi agar dapat mempermudah dalam distribusi informasi.

Pengertian kinerja individual Menurut (Goodhue dan Thompson, 1995) dalam (Astuti, 2003:25) adalah sebagai berikut :

> **"**Perncapaian serangkaian tugas-tugas individu yang didukung dengan teknologi informasi yang ada dapat mencapai keberhasilan suatu kinerja. Karakteristik individual akan mengukur keahlian dan kemampuan masing-masing individu pada penggunaan teknologi informasi oleh individu yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi dalam menyelesaikan tugas. Perkembangan teknologi diharpkan akan dapat meningkatkan produktivitas, hal ini dikarenakan berkaitan dengan meningkatnya pula suatu kinerja dan kemungkinan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat dengan adanya teknologi tersebut".

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja individual harus didukung oleh teknologi informasi agar dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, produktifitas dan kualitas para pegawai pajak dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulisan sajikan paradigma penelitian dalam gambar 2.1 :



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.2.1 Pengaruh Penggunaan *e-System* Terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak

Defenisi menurut (Alfitman, 2008) menyatakan bahwa :

> "Meneliti tentang pengaruh motivasi dan kepribadian pada niat menggunakan blog untuk tujuan berbagi pengetahuan. Dan menghasilkan motivasi (persepsi, kemudahan, manfaat dan kesukaan) berpengaruh positif pada penerimaan mahasiswa untuk menggunakan blog. Kepribadian juga dapat berpengaruh dan dapat juga tidak dapat berpengaruh pada penerimaan mahasiswa untuk menggunakan blog."

Definisi *e-system* menurut (Pandiangan, 2008 : 35) menyatakan bahwa :

> "*E-System* merupakan suatu *system* yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan

semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat".

2.2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak

Definisi Teknologi Informasi menuut (Thompson et al. dalam Sunarta, 2005) menyatakan bahwa :

"Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan sebagaimana penggunaan sistem informasi dapat mendukung dalam melaksanakan tugas individu, di mana pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan".

Sedangkan definisi menurut (Elder,et al., 2013 : 53) menyatakan bahwa :

"Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pengendalian internal dengan menambahkan prosedur pengendalian baru yang dilakukan oleh komputer dan dengan mengganti pengendalian yang biasanya dilakukan secara manual yang rentan terhadap kesalahan manusia".

2.3 Hipotesis

Defenisi menurut Sugiyono (2011:64) menyatakan bahwa :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan (hipotesis) yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

H_1 : Pengaruh Penggunaan *E-System* berpengaruh terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak.

H_2 : Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak.