BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Perilaku Pemeriksa Pajak

Pegertian Perilaku menurut Eliza, Tati dan Sri (2002:35) adalah sebagai berikut :

> "Perilaku manusia mancakup dua komponen, yaitu sikap atau mental dan tingkah laku (*attitude*)."

Dan pengertian perilaku menurut Bilson Simamora (2008:4) adalah sebagai berikut:

> "Perilaku seseorang merupakan hasil belajar dari akumulasi pengalaman selama hidup."

Dari definisi diatas dapat penulis simpulkan bahwa perilaku adalah sikap dan tingkah laku yang merupakan hasil belajar dari pengalaman selama hidup.

Sedangkan pengertian pemeriksa pajak menurut Erly Suandy (2008:93) adalah sebagai berikut :

> "Pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan pajak."

Dapat penulis simpulkan bahwa perilaku pemeriksa pajak yaitu sikap dan tingkah laku yang merupakan aktivitas yang dilakukan oleh tenaga ahli yang ada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan pajak.

2.1.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Pembangunan sistem informasi adalah proses yang panjang dan kompleks. Sistem yang dibuat harus mudah untuk digunaka (*User Friendly*), memberikan rasa nyaman dan interaktif serta prosedur yang tidak kaku.

Sistem Informasi menurut Nash dan Robert (2003:8) yang diterjemahkan oleh La Midjan dan Azhar Susanto adalah sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atas transaksi-transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern serta menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat."

Menurut definisi diatas, sistem informasi merupakan suatu kerangka yang mengkoordinasikan pengumpulan sumber-sumber, proses dan pengolahan data melalui berbagai tingkatan dengan tujuan menyediakan informasi melalui jaringan komunikasi kepada pemakai untuk satu atau lebih tujuan.

Di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Sistem Informasi ini disebut dengan nama Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak atau yang lebih dikenal dengan SIDJP. SIDJP merupakan sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan

perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. Sistem informasi yang digunakan oleh pemeriksa pajak yaitu ALPP (Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak), yang mempunyai tujuan untuk menyediakan satu informasi yang berguna bagi pelaksanaan pemeriksa pajak dan sebagai alat pengawasan dan pengendalian pemerintah di bidang pemeriksa pajak.

2.1.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan pengembangan dari TRA (*Theory of Reasoned Action*), yaitu suatu model penilaian penerimaan teknologi yang mengidentifikasi tingkat penerimaan individu terhadap suatu teknologi.

Dengan tujuan utama TAM untuk memberikan penjelasan faktor yang menentukan (mempengaruhi) penerimaan Teknologi Informasi secara umum, dan mampu menjelaskan sikap *user* dalam jangkauan yang sangat luas mencakup populasi dari *end user* terhadap teknologi komputerisasi dan manfaatnya. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi. Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989) menyatakan bahwa kinerja seseorang mengenai perilaku tertentu ditentukan oleh tujuan untuk menjalankan perilaku, dan tujuan tersebut ditentukan oleh sikap dan norma subyektif.

Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan Teknologi Informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan Teknologi Informasi menjadikan tindakan atau perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Menurut Mazhar (2006) TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi, dengan determinan attitudional, dipisahkan masing-masing menjadi perilaku pemakaian *(usage)* dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer.

2.1.4 Indikator Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai Pengguna SIDJP dengan pendekatan TAM

Indikator tingkat penerimaan pengguna Teknologi Informasi (*Technology Acceptance Model*) menurut Davis (1989) adalah sebagai berikut :

1) *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi atau sistem dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Davis F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan *(ease of use)* adalah : *"Refers to the degree to which person believes that using a particular system would he free of effort"*. Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan Teknologi Informasi bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan Teknologi Informasi. Pemakai Teknologi Informasi mempercayai bahwa Teknologi Informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong

keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme *support* yang handal. Mekanisme support yang terpercaya akan membuat pengguna merasa yakin bahwa terdapat mekanisme *support* yang handal jika kesulitan menggunakan teknologi maka mendorong persepsi pengguna kearah positif.

Beberapa faktor dibawah ini dapat digunakan untuk megukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan :

a. Sistem informasi sangat mudah dipelajari (tidak menyulitkan pengguna)
b. Sistem informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
c. Sistem informasi sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna
d. Komputer sangat mudah untuk dioperasikan (tidaklah memerlukan usaha yang keras).

Untuk variabel kemudahan penggunaan, Igbaria (1997) telah menguji dalam studinya apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang diharapkan oleh pemakai atau karena tekanan sosial. Temuan studi Igbaria (1997) membuktikan bahwa Teknologi Informasi digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan Teknologi Informasi bukan karena adanya unsur tekanan tetapi karena memang mudah digunakan.

Berdasarkan telaah teoritis dan hasil-hasil pengujian empiris diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan Teknologi Informasi juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan Teknologi Informasi. Hal tersebut merupakan refleksi psikologis pemakai yang lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang sesuai dengan apa yang dipahaminya dengan mudah. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima menggunakan Teknologi Informasi.

2) *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan)

Perceived Usefulness **(**persepsi kemanfaatan) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana *user* percaya bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan menigkatkan performa mereka dalam bekerja. Yang dimaksud dengan persepsi kemanfaatan disini adalah persepsi pengguna terhadap manfaat dari teknologi yang digunakan.

Davis F.D (1989) mendefinisikan kemanfaatan *(usefulness)* yaitu: "*The degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance*". Hal tersebut dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Menurut Thompson.et.al (1991) kemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pemakai Teknologi Informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan atau keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson.et.al, (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan

menggunakan Teknologi Informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas
b. Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna

Kemanfaatan penggunaan Teknologi Informasi dapat diketahui dari kepercayaan pemakai Teknologi Informasi dalam memutuskan penerimaan Teknologi Informasi, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan Teknologi Informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi pemakainya. Seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan komputer sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan Teknologi Informasi telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Kemanfaatan penggunaan Teknologi Informasi tersebut menjadi sebuah variabel tersendiri yang diteliti oleh para peneliti (Igbaria, 1994,1997; Davis F.D, 1989), khususnya untuk melihat penerimaan penggunaan Teknologi Informasi bagi organisasi perusahaan. Sri Astuti (2001) menemukan bahwa diversitas kemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai.

3) *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)

Attitude Toward Using (Sikap terhadap Penggunaan) dalam TAM dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis : 1989). Peneliti lain menyatakan bahwa faktor sikap *(attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif atau cara pandang *(cognitive*), afektif *(affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku *(behavioral components*).

Sikap menerima atau sikap menolak dapat digunakan untuk menilai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem.

4) *Behavioral Intention to Use* (Kecendrungan untuk tetap menggunakan)

Behavioral Intention to Use (kecendrungan untuk tetap menggunakan) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, yaitu :

a. Penambahan *Software* pendukung.

b. Motivasi untuk tetap menggunakan.

c. Keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

Kecendrungan perilaku ini dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan sikap terhadap penggunaan.

5) *Actual System Usage* (Kondisi nyata penggunaan sistem)

Actual System Usage (Kondisi nyata penggunaan sistem) dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Kondisi nyata penggunaan system dapat diukur dari bebrapa faktor sebagai berikut :

a. Kondisi nyata pengguna
b. Frekuensi penggunaan dan
c. Kepuasan pengguna

2.1.5 Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:25) definisi Kinerja adalah sebagai berikut:

> "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Menurut Sedarmayanti (2007) Definisi Kinerja adalah sebagai berikut:

> "Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)".

Pengertian Kinerja menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:142) adalah sebagai berikut :

> "Penilaian Kinerja (*Performance*) berdasarkan Judgment merupakan tipe kriteria performansi yang menilai dan atau mengevaluasi performansi kerja pekerja berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, *quantity of work, quality of work, job knowledge, cooperation, initiative, reliability, interpersonal competence, loyality, dependability, personal qualities*, dan yang sejenis lainnya."

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tida akan ada tolok ukurnya.

Kinerja dapat merefleksikan kesuksesan organisasi, sedangkan kinerja karyawan adalah tingkat dimana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan. Dapat diartikan pula bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai sesorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja ini adalah gabungan dari tiga factor penting yaitu (1) kemampuan dan minat seseorang bekerja, (2) kemampuan untuk menerima atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta, (3) tingkat motivasi seseorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, maka semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan. Kinerja dapat diartikan komponen penting untuk melakukan penaksiran kinerja. Kinerja dinilai berdasarkan pencapaian kuantitas dan kualitas

output yang dihasilkan dari serangkaian tugas yang harus dilakukan (Dharma:2005)

Dari pendapat diatas maka kinerja pemeriksa pajak merupakan suatu hasil kerja yang telah dicapai. Yang dicapai pemeriksa dalam melaksankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang meliputi kegiatan mencari, menguji, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lainnya. Untuk mengukur berhasil tidaknya pemeriksa pajak dalam melakukan pemriksaan dapat diukur dari pemriksa pajak itu sendiri. Hal ini dapat diukur dari beberapa faktor yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, kemandirian, inisiatif dan kualitas personal.

2.1.6 Pemeriksa Pajak

Secara garis besar, pemeriksaan dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas membandingkan antara kondisi dan kriteria. Kondisi adalah kenyataan yang ada atau keadaan yang sebenarnya yang melekat pada objek yang diperiksa, sedangkan kriteria yang lazimnya disebut standar-standar adalah hal yang seharusnya dikerjakan atau hal yang seharusnya melekat pada objek yang diperiksa. Pelaksanaan pemeriksaan tersebut adalah dalam rangka melakukan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:245) adalah sebagai berikut:

> "Pemeriksaan Pajak (*Tax Audit*) adalah salah satu upaya pencegahan *tax avasion* (penyalahgunaan pajak) dengan menggunakan cara pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaa sistem *Self Assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak yang berpegang teguh pada perundang-undangan perpajakan."

Pengertian Pemeriksaan Pajak menurut Mardiasmo (2005:34) adalah sebagai berikut:

> "Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Dapat penulis simpulkan bahwa pemeriksa pajak yaitu PNS dilingkungan DJP yang diberi tugas wewenang, dan tanggungjawab untuk melaksanakan pemeriksaan dibidang perpajakan seperti kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah data keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk tujuan lain yang merupakan pelaksanaan dan pengawasan dari sistem *Self Assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak yang berpegang teguh pada perundang-undangan perpajakan. Pada prinsipnya pemeriksaan dapat dilakukan terhadap semua wajib pajak, namun karena keterbatasan sumber dan manusia atau tenaga kerja pemeriksa di Kantor Pelayanan Pajak, maka pemeriksaan dilakukan juga terhadap wajib pajak tertentu dan wajib pajak yang tingkat kepatuhan dianggap rendah berdasarkan standar Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.7 Indikator Kinerja Pemeriksa Pajak

Indikator Kinerja menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:142) adalah sebagai berikut :

1) *Quantity of work* (Kuantitas Kerja)

   Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

2) *Quality of work* (Kualitas Kerja)

   Kualitas kerja yang di capai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

3) *Job Knowledge* (Pengetahuan Kerja)

   Luasanya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

4) *Creativeness* (Kreativitas)

   Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul

5) *Cooperation* (Kerjasama)

   Kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).

6) *Dependability* (Kemandirian)

   Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

7) *Initiative* (Inisiatif)

   Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memeperbesar tanggung jawab.

8) *Personal Qualities* (Kualitas Personal)

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan dan integritas pribadi.

2.1.8 Hubungan Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai Penggguna SIDJP dengan pendekatan TAM terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak

DeLone dan McLean (1992) dalam Donny Listian meyatakan bahwa baik pemanfaatan maupun sikap pemakai mengenai teknologi akan mempengaruhi kinerja individual dengan menjelakan faktor kecocokan tugas teknologi (*task-techology fit*) yang menguraikan bagaimana teknologi informasi dengan kecocokan tugas dapat mempengaruhi kinerja.

Triandis (1980) dalam Donny Listian menyatakan sikap pemakai dan faktor-faktor lainnya berpengaruh pada keinginan untuk menggunakan sistem informasi dan secara langsung akan meningkatkan pemanfaatan. Peningkatan pemanfaatan ini akan memberikan dampak yang positif tehadap kinerja.

Thompson *et al.* (1991) dalam Donny Listian menyatakan sikap dan kepercayaan pemakai dapat memprediksi pemanfaatan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi. Dan Lucas & Spitler (1999) dalam Achmad Suhaili (2004) berpendapat, agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik karena pemanfaatan teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja.

Salman Jumaili (2005) pun mengukur penerapan teknologi yang baru dan kepercayaan terhadap sistem informasi baru tersebut terhadap peningkatan kinerja individual pemakai menunjukkan hasil yang positif.

Davis F.D : 1989 berpendapat *The degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her job performance"* yang dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Dari penelitian diatas dapat penulis simpulkan bahwa apabila teknologi menyediakan sarana dan dukungan yang cocok dengan diperlukan oleh tugas yang didukungnya dan sikap pemakai mengenai penggunaan sistem akan berdampak terhadap kinerjanya. Dapat menjadi pertimbangan bahwa penerapan teknologi sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemakai.

2.2 Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak atau disingkat menjadi SIDJP merupakan suatu sistem yang sudah diaplikasikan di Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia. Sistem Informasi ini merupakan suatu sistem informasi berbasis komputer yang bertujuan untuk menyediakan informasi bagi pengguna dengan kebutuhan yang sama. Sistem informasi yang digunakan oleh pemeriksa pajak yaitu Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak (ALPP) yaitu suatu sistem informasi berbasis komputer yang terdiri dari sub-sub sistem yang bekerja secara harmonis guna mencapai tujuan sistem, tujuan ALPP itu sendiri menyediakan informasi yang beguna bagi pelaksanaan pemeriksa pajak dan sebagai alat

pengawasan dan pengendalian perintah di bidang pemeriksa pajak. Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak (ALPP) merupakan salah satu bagian dari reformasi administrasi perpajakan melalui modernisasi sistem instrument pemeriksaan pajak, sistem ini memanfaatkan jaringan komputer secara online antara Unit Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak (UP3) dengan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, tujuan utama penerapan sistem ini adalah dalam rangka menciptakan manajemen pemeriksaan pajak yang baik dan untuk mewujudkan tertib adminstrasi pengelolaan pemeriksaan pajak. ALPP merupakan alat yang digunakan oleh pemriksa pajak untuk menilai kinerja (mengawasi) atau Hasil akhir dari pemeriksa Aplikasi Laporan Keuangan Pemeriksaan Pajak (ALPP) merupakan produk dari pemeriksaan yang bagian mengenai masa pajak pemeriksaan dan pelaksanaan pemeriksaan. Fungsinya yaitu memantau dari surat perintah sampai dengan tagihan dibayar, semua data tersebut akan ada pada Aplikasi Laporan Pemeriksaan pajak tersebut, seperti berapa pekerjaan yang telah diselesaikan, berapa surat perintah yang diterima, berapa surat perintah yang diselesaikan dan berapa surat perintah yang belum diselesaikan, semua hasilnya akan didapat dengan Aplikasi yang digunakan oleh pemeriksa pajak tersebut. Untuk menilai kinerja pemeriksa pajak ada 3 standar yaitu standar umum, standar pelaksanaan dan standar pemeriksaan sehingga dapat dilihat jumlah Laporan Pemeriksaan Pajak. Diterapkan Sistem Informasi DJP tersebut memungkinkan pemeriksaan pajak yang dilakukan petugas pajak atau fiskus menjadi mudah, cepat dan tepat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemeriksaan pajak, Diterapkanya Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak di seluruh KPP yang

ada di Indonesia diharapkan akan mendapat meringankan beban kerja sehingga terjadi peningkatan pemeriksaan baik dalam jumlah maupun kualitas pemeriksaan pajak. SIDJP dirancang untuk dapat digunakan oleh elemen pegawai pajak diataranya pemeriksa pajak. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa pengguna SIDJP menjadi bagian penting didalam berfungsinya SIDJP. Hal ini karena proses adanya SIDJP akan berjalan dengan baik jika ada partisipasi dari para pengguna SIDP tersebut. Jika tidak ada partisipasi dari para pengguna maka SIDJP tidak akan berfungsi dan keberadaanya akan menajdi sia-sia.

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Thompson et al., (1991) dalam Sunarta, (2005)). Investasi yang besar dalam hal Teknologi Informasi tidak akan bermanfaat apabila teknologi tersebut tidak diterima oleh anggota organisasi. Lucas dan Spitter (1999) sebagaiman dikutip oleh Tjhai (2003) mengemukakan bahwa agar TI dapat dimanfaatkan secara efektif, anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi dengan baik sehingga memberikan kontribusi terhadap kinerjanya. Oleh karena itu sangat penting bagi pengguna untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut.

Penerapan dan penggunaan SIDJP telah menjadi tujuan utama dari setiap Kantor Pelayanan Pajak. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan TI *(IT acceptance)*. Dari penelitian-penelitian sebelumnya bahwa faktor penentu utama dari berhasil atau tidaknya suatu proyek sistem informasi adalah penerimaan pemakai *(user acceptance)* (Bailey.et.al, 1983; Davis F.D, 1989; dan Igbaria, 1994). Sampai saat

ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi (Gefen, 2002) dan merupakan model yang lebih sederhana dan mudah diterapkan (Igbaria, 1994) dan telah terbukti menjadi model teoritis yang sangat berguna dalam membantu memahami dan menjelaskan perilaku pemakai dalam implementasi sistem informasi (Legris.et.al, 2003). *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dan menjelaskan perilaku dari penggunaan teknologi. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu persepsi pemanfaatan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)*. Pada penelitian Davis (1989) menemukan hubungan yang positif anatara *perceive easy of use* dan intensi perilaku. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi. Sasaran dari *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan dari faktor-faktor penentu penerimaan komputer yang umum. *Technology Acceptance Model (TAM)* didesain untuk diterapkan hanya untuk perilaku penggunaan komputer, namun karena mengabungkan berbagai temuan yang diakumulasi dari riset-riset dalam beberapa decade, maka *Technology Acceptance Model (TAM)* sesuai sebagai modeling penerimaan komputer.

Model *Technology Acceptance Model (TAM)* secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan Teknologi Informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya Teknologi Informasi oleh

pemakai. Idealnya *Technology Acceptance Model (TAM)* berguna tidak hanya untuk mempredikasi, tetapi juga untuk menjelaskan, sehingga para peneliti dan praktisi dapat mengidentifikasi mengapa sebuah sistem yang khusus mungkin tidak dapat diterima, dan harus melalui serangkaian langkah-langkah perbaikan secara keseluruhan.

Oleh karenanya tujuan inti dari *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah untuk menyediakan sebuah gambaran yang mendasar tentang pengaruh faktor-faktor ekternal terhadap kepercayaa (*belief*) internal, sikap dan tujuan. *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditetukan oleh tujuan perilaku, namun perbedaan adalah bahwa tujuan perilaku ditinjau secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunan system dan perasaa kegunaan. Hubungan antara penggunaan system dan tujuan perilaku digambarkan dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* menunjukan secar tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara perasaan kegunaan dan tujuan perilaku didasarakan pada ide bahwa dalam penyusunan organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilakunya yang diyakini akan meningkatkan kinerjanya.

Hal ini karena kinerja yang meningkat merupakan instrument untuk mencapai berbagai *reward* yang terletak di luar kandungan pekerjaan itu sendiri, seperti peningkatan gaji dan promosi (Vroom, 1964 dalam Goohue & Thompson, 1995).

Indikator yang dapat digunakan untuk dapat menjelaskan *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan

penggunaan) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi atau sistem dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, *Perceived Usefulness* **(**persepsi kemanfaatan) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana *user* percaya bahwa dengan menggunakan teknologi atau sistem akan menigkatkan performa mereka dalam bekerja. Yang dimaksud dengan persepsi kemanfaatan disini adalah persepsi pengguna terhadap manfaat dari teknologi yang digunakan, *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan) dalam TAM dikonsepkan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya, *Behavioral Intention to Use* (kecendrungan untuk tetap menggunakan) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi, *Actual System Usage* (Kondisi Nyata Penggunaan) adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.

Kesimpulannya adalah model *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat menjelaskan bahwa persepsi pemakai akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. Penerapan SIDJP tidak terlepas dari aspek perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pemakai sistem tersebut sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi kepada penggunanya.

Penelitian Goodhue dan Thompson (1995) menjelaskan adanya hubungan antara perilaku pengguna teknologi informasi dengan kinerja. Penelitian yang

memfokuskan pada pemanfaatan teknologi kebanyakan menggunakan variabel sikap dan keyakinan pemakai sistem *(user)* untuk memprediksi pemanfaatan sistem informasi.

Goodhue dan Thompson (1995) mendefinikan kinerja yaitu berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja individu yang dicapai berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan implikasi kinerja yang lebih baik pada sistem informasi.

Penerapan sistem informasi secara nasional ditingkat KPP yang dilakukan pemerintah dan tanggapan para pengguna sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemeriksa pajak dan mewujudkan manajemen pemeriksaan pajak yang efektif dan efisien serta menciptakan tertib adminsitrasi pemeriksaan pajak. Dalam reformasi perpajakan penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan professional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia selain reformasi yang dilakukan dalam sistem informasi.

Pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak adalah pemeriksaan yang merupakan bagian penegakan hukum (*Law Enforcement*) agar proses dan pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan tetap berada pada aturannya baik menurut undang-undang maupun peraturan pelaksanaannya. Pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhuan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka

melaksanakan ketentuan perundang-undangaan perpajakan. Keberhasilan pemeriksaan pajak ini dapat dinilai dari kinerja pemeriksa pajak itu sendiri.

Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu, kinerja kelompok, kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern. Pengertian ini menunjukan bahwa dalam menilai kinerja dapat dilakukan dengan melihat seberapa besar tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan. Kinerja pemeriksa pajak merupakan hasil penilaian atas perilaku pemeriksa pajak dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan didalam organisasi untuk mencapai kinerja, dalam hal ini prestasi hasil pemeriksaan pajak. Prestasi pemeriksa pajak yaitu hasil pemeriksaan yang dicapai oleh pemeriksa pajak dengan menggunakan sumber daya yang terbatas untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, diukur dengan membandingkan sasaran yang ingin dicapai dengan hasil nyata yang dicapai setelah pekerjaan selesai dikerjakan, baik dilihat dari kulitas maupun kuantitas individu.

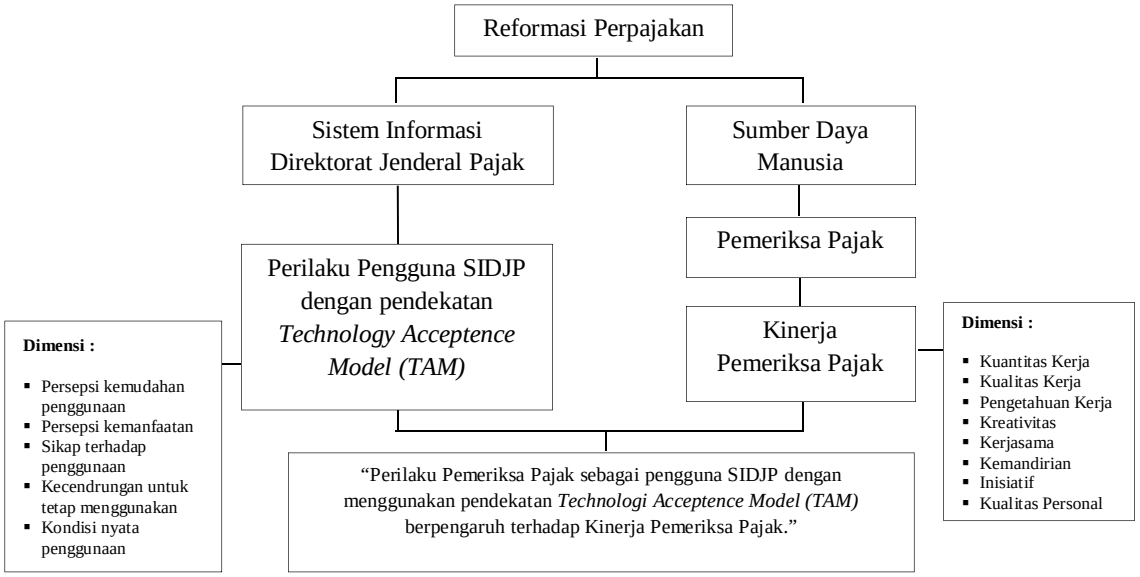
Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dan peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi

kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Goodhue dan Thompson, 1995).

Sugeng dan Indriantoro (1998) mendefinisikan dampak kinerja sebagai pencapaian serangkaian tugas oleh individu. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Goodhue dan Thompson (1995) kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas tinggi. Tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu yang lebih besar dari nol, suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas individu. Dengan demikian kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas-teknologi Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh pekerja, dan apabila cocok, maka perlu dilakukan identifikasi perilaku pekerja dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat yang lebih tinggi maka aktivitas kerja harus dapat diidentifikasikan dan dianalisis. Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa ukuran variabel dampak kinerja dinyatakan dalam 2 elemen: (1) persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap keefektivan, produktivitas; (2) persepsi dampak dari sistem pelayanan komputer terhadap kinerja mereka. Sugeng (1998) melakukan

penelitian mengenai Peran Faktor Kecocokan tugas-teknologi dalam memperoleh pengaruh positif teknologi informasi tehadap kinerja individual yang mempunyai tujuan untuk pengaruh sistem informasi dengan kinerja individual. Penelitian ini menyatakan bahwa agar teknologi informasi mempunyai dampak positif terhadap kinerja individual, maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dan mengandung faktor kecocokan tugas-teknologi yang menunjukan kecocokan dengan tugas yang didukungnya. Temuan penelitian tersebut memberikan dukungan yang moderat terhadap hipotesis faktor kecocokan tugas-teknologi mempengaruhi pemanfaaan sistem informasi oleh individu. Penelitian ini memusatkan pada pentingnya faktor yang menemukan kecocokan antara teknologi dengan tugas individu dalam memperoleh dampak kinerja individual dari teknonlogi infomasi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut :

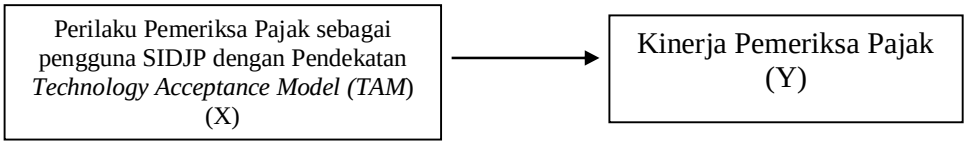


Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran di atas dapat diambil paradigma penelitian. Menurut Sugiyono (2010:63) paradigma penelitian adalah sebagai berikut :

> "Pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesisdan teknik analisis statistik yang akan digunakan."

Paradigma penelitian ini terdiri atas satu Variabel Independen dan satu Variabel Dependen. Yaitu dengan Variabel Indenden Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan menggunakan pendekatan Technologi Acceptence Model (TAM) dan Variabel Dependen Kinerja Pemeriksa Pajak.



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:221) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian."

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa

"Perilaku Pemeriksa Pajak sebagai pengguna SIDJP dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* berpengaruh terhadap Kinerja Pemeriksa Pajak."