BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut P.J.A. Adriani dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:22) pengertian pajak adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan".

Sedangkan menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro S.H (1991) dalam Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menjelaskan bahwa:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah berdasarkan undang - undang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal tagen prestasi, yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

2.1.1.2 Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Siti Kurnia Rahayu (2010;171) adalah sebagai berikut:

> "Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang".

2.1.1.3 Pengertian Elektronik Surat Pemberitahuan (*e-SPT*)

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:35) yang dimaksud dengan *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian *e-SPT* menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010;132) pengertian *e-SPT* adalah sebagai berikut :

> "*e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan :
> a. SPT Masa PPh (*e-SPT* PPh)
> b. SPT Tahunan PPh, (*e-SPT* PPh)
> c. SPT Masa PPN (*e-SPT* PPN)".

2.1.1.4 Tujuan diterapkannya *e-SPT*

Tujuan diterapkannya *e-SPT* diantaranya adalah:

1. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.

2. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan *e-SPT* terhadap efisiensi pengisian SPT menurut wajib pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.

3. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh DJP yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.

4. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga merupakan salah satu tujuan dari modernisasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan.

5. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat perpajakan di Indonesia.

6. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat baik secara umum maupun secara khusus sehingga dapat mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

2.1.1.5 Kelebihan *e-SPT*

Kelebihan *e-SPT* diantara lain sebagai berikut :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media *CD*/*flash disk.*
2. Data perpajakan terorganisasi dengan baik. Sistem aplikasi *e-SPT* mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
4. Kemudahan dalam penghitungan dan pembuatan Laporan Pajak.
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
6. Menghindari pemborosan penggunaan kertas serta berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak

2.1.2 Teknologi Informasi

2.1.2.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI) dilihat dari kata penyusunnya adalah teknologi dan informasi. Kata teknologi bermakna pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, kata teknologi berdekatan artinya

dengan istilah tata cara. Menurut Azmi, Yan (2009: 2) informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan, sekarang atau untuk masa yang akan datang. Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis kemukakan beberapa defenisi mengenai teknologi informasi.

Menurut McKeown yang dikutip oleh Suyanto (2005: 3) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Williams dan saywer yang dikutip oleh Seesar (2010: 6) bahwa teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyampaikan informasi.

2.1.2.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi informasi

Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Penerapan teknologi informasi pada tiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan usahanya. Adapun yang menjadi tujuan dari adanya teknologi informasi menurut Sutarman (2009: 17) untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan Fungsi Teknologi Informasi menurut Sutarman (2009: 18) ada enam fungsi, yaitu :

1. Menangkap (Capture)
2. Mengolah (Processing)
   Mengkompilasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima *input* dari *keyboard, scanner, mic* dan sebagainya. Mengolah/memproses data masukan yang diterima untuk menjadiinformasi. pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data kebentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.
   a. Data *processing,* memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.
   b. *Information processing,* suatu aktivitas computer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.
   c. *Multimedia system,* suatu system komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).
3. Menghasilkan (*Generating*)
   Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya : laporan, tabel, grafik dan sebagainya.
4. Menyimpan (*Storage*)
   Merekam atau menyimpan dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan ke *harddisk, tape, disket, compact disc* (CD) dan sebagainya.
5. Mencari kembali (*Retrieval*)
   Menelusuri, mendapatkankembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan, misalnya mencari supplier yang sudah lunas dan sebagainya.
6. Transmisi (*Transmission*)
   Mengirimkan data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan computer. Misalnya mengirimkan data penjualan dari *user* A ke *user* lainnya dan sebagainya.

2.1.2.3 Komponen Teknologi Informasi

Komponen teknologi informasi merupakan sub sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Seesar (2010: 6) teknologi informasi terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yang terdiri dari :

1. Perangkat keras (hardware)
   Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contohnya : monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk, memori, mikroprosesor, CD-ROM, kabel jaringan, antenna telekomunikasi, CPU, dan peralatan I/O.
2. Perangkat lunak (software)
   Merupakan program yang dibuat untuk keprluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh komputer. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :
   a. Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh.
   b. Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem.
   c. Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan khusus.
3. Manusia (brainware)
   Merupakan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian komputer.

2.1.2.4 Peranan Teknologi Informasi

Peran teknologi informasi bagi suatu perusahaan dapat dilihat dengan menggunakan kategori yang diperkenalkan oleh G.R. Terry yang dikutip oleh Perdana (2009: 3), ada 5 peranan mendasar teknologi informasi di suatu perusahaan, yaitu:

1. Fungsi Operasional akan membuat struktur organisasi menjadi lebih ramping telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi. Karena sifat penggunaannya yang menyebar di seluruh fungsi organisasi, unit terkait dengan manajemen teknologi informasi akan menjalankan fungsinya sebagai *supporting agency* dimana teknologi informasi dianggap sebagai sebuah *firm infrastructure*.

2. Fungsi Monitoring and Control mengandung arti bahwa keberadaan teknologi informasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan aktivitas di level *manajerial embedded* di dalam setiap fungsi manajer, sehingga struktur organisasi unit terkait dengannya harus dapat memiliki *span of control* atau *peer relationship* yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif dengan para manajer di perusahaan terkait.
3. Fungsi Planning and Decision mengangkat teknologi informasi ke tataran peran yang lebih strategis lagi karena keberadaannya sebagai *enabler* dari rencana bisnis perusahaan dan merupakan sebuah *knowledge generator* bagi para pimpinan perusahaan yang dihadapkan pada realitas untuk mengambil sejumlah keputusan penting sehariharinya. Tidak jarang perusahaan yang pada akhirnya memilih menempatkan unit teknologi informasi sebagai bagian dari fungsi perencanaan dan/atau pengembangan korporat karena fungsi strategis tersebut di atas.
4. Fungsi Communication secara prinsip termasuk ke dalam firm infrastructure dalam era organisasi moderen dimana teknologi informasi ditempatkan posisinya sebagai sarana atau media individu perusahaan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.
5. Fungsi Interorganisational merupakan sebuah peranan yang cukup unik karena dipicu oleh semangat globalisasi yang memaksa perusahaan untuk melakukan kolaborasi atau menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan lain. Konsep kemitraan strategis atau partnerships berbasis teknologi informasi seperti pada implementasi Supply Chain Management atau Enterprise Resource Planning membuat perusahaan melakukan sejumlah terobosan penting dalam mendesain struktur organisasi unit teknologi informasinya. Bahkan tidak jarang ditemuin perusahaan yang cenderung melakukan kegiatan pengalihdayaan atau *outsourcing* sejumlah proses bisnis terkait dengan manajemen teknologi informasinya ke pihak lain demi kelancaran bisnisnya

2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih.

Menurut Forest dan Sheffrin dalam Siti Kurnia (2010:140) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan , pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Selain itu sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak".

Sistem administrasi pajak modern menurut Liberti Pandiangan (2008) dalam jurnal Sri Rahayu dan Ita Salsalina (2009) adalah:

1. Maksimalisasi penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi,
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
5. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional,
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Sistem modernisasi administrasi perpajakan menurut Liberti Pandiangan (2007:7) menyatakan bahwa:

> "Sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuiakan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia".

Menurut Siti Kurnia (2010:109) menyatakan bahwa :

> "Modernisasi Administrasi Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakansecara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan biang pengawasan".

2.1.4 Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi

2.1.4.1 Definisi Infrastruktur Teknologi informasi

Menurut Douglas,E.Tunner (2005) Infrastruktur teknologi informasi adalah sebagai berikut :

> "Infrastruktur teknologi informasi didefinisikan sebagai sumber daya teknologi bersama yang menyediakan flatform untuk aplikasi sistem informasi perusahaan yang terperinci. Infrastruktur teknologi informasi meliputi investasi dalam perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan".

Sedangkan menurut Menurut Turban, rainer, dan potter (2006) Infrastruktur teknologi informasi pada sebuah organisasi terdiri dari sebuah perangkat fisik *IT component, IT service,* dan *IT management* yang mendukung keseluruhan organisasi.

2.1.4.1 Definisi Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi informasi

Menurut Byrd & Turner (2000) Fleksibilitas infrastruktur TI adalah sebagai berikut :

> "Kesiagaan dan kemampuan Infrastruktur TI untuk dengan mudah menyebarkan atau mendukung Infrastruktur TI yang tersedia dengan berbagai variasi perangkat keras, perangkat lunak, teknologi komunikasi, data, aplikasi penting, ketrampilan, dan kompetensi maupun komitmen berkaitan dengan berbagai komponen teknikal-fisikal maupun komponen personel".

2.1.4.2 Indikator Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi informasi

Indikator fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Byrd & Turner (2000) adalah sebagai berikut :

“Menurut Byrd & Turner (2000) Fleksibilitas infrastruktur Teknologi Informasi memiliki empat komponen, yaitu *compatibility, modurality, connectivity,* dan ersonel IT”.

Penjelasan tentang keempat komponen tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Compatibility*,

   Compatibility adalah kemampuan untuk berbagi informasi dalam bentuk apapun melalui komponen teknologi. Pada titik terbawah, hanya dapat berbagi pesan teks dan pada titik tertinggi dapat berbagi dokumen, proses, layanan, video, gambar, teks, audio dan kombinasi-kombinasinya dan dapat digunakan pada berbagai system.

2. *Connectivity*,

   Connectivity adalah kemampuan komponen teknologi untuk terhubung dengan komponen-komponen lain didalam dan diluar lingkungan perusahaan.

3. *Modularity*,

   Modularity adalah kemampuan untuk menambahkan, merubah dan menghilangkan perangkat lunak, perangkat keras atau komponen data apapun pada infrastruktur.

4. Personnel IT yang harus senantiasa sejalan dengan strategi bisnis perusahaan.

Dari keempat komponenen tersebut, maka penulis menjadikan *compatibility, modurality, connectivity*, dan personel IT sebagai indikator dalam penelitian ini.

2.1.5 Definisi Pelayanan Publik

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/M.PAN/7/2003 yang dikutip Komarudin (2014:9), definisi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara segala pelayanan yang dilaksanakan oleh pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Sinambela (2010:5) adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah dengan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

2.1.5.1 Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Surjadi (2009:12) yang menyatakan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dengan memperhatikan beberapa hal, yaitu :

1. Kepastian hukum

   Dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

2. Keterbukaan

Dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. Partisipatif

   Dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Akuntanbilitas

   Dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

5. Kepentingan umum

   Dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

6. Profesionalisme

   Dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.

7. Kesamaan hak

   Dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan public tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

8. Keseimbangan hak dan kewajiban

   Dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan. Baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Dari beberapa hal tersebut, maka penulis menjadikan kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, kuntanbilitas, kepentingan umum, profesionalisme, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban sebagai indikator dalam penelitian ini.

2.1.6 Implementasi Aplikasi *E-SPT*

2.1.6.1 Definisi Implementasi Aplikasi *E-SPT*

Menurut Liberti Pandiangan (2008:35) yang dimaksud dengan *e-SPT* adalah :

> "penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian *e-SPT* menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) pengertian *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer. Menurut Fidel (2010:57) *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

2.1.6.2 Indikator Implementasi Aplikasi (*E-STP*)

Menurut Liberti Pandianga (2008) keunggulan dari implementasi aplikasi *e-spt*, yaitu :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.

2. Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer
3. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, tidak adanya formulir lampiran yang terlewatkan, karena penomoran formulir yang *pre-numbered* dengan menggunakan sistem komputer.
4. Penggunaan kertas lebih efesien karena hanya mencetak SPT induk.
5. Wajib Pajak menyampaikannya secara elektronik.

Dari kelima keunggulan tersebut, maka penulis menetapkan kelimanya sebagai indikator dalam penelitian ini.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaitan Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan Implementasi aplikasi *E-SPT*.

M.Suyanto (2005:11) mengemukakan bahwa infrastruktur teknologi informasi terdiri dari fasilitas-fasilitas, jasa-jasa, dan manajemen yang mendukung seluruh sumber daya komputerisasi dalam suatu organisasi. Turban, rainer, dan potter (2006) juga mengemukakan bahwa infrastruktur teknologi informasi pada sebuah organisasi terdiri dari sebuah perangkat fisik *IT component, IT service,* dan *IT management* yang mendukung keseluruhan organisasi.

Adapun menurut shafwan (2007) mengemukakan bahwa :

> "Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi dipandang sebagai salah satu nilai kompetitif utama dari sebuah perusahaan yang dibutuhkan perusahaan tersebut agar dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat dan penuh persaingan. Terdapat empat komponen infrastruktur teknologi e-business yakni *compatibility*,

connectivity, modularity, and IT personnel yang harus senantiasa sejalan dengan strategi bisnis perusahaan. Keempat komponen tersebut akan memperluas pula berbagai macam aplikasi yang dapat diimplementasikan dalam perusahaan".

Chung, sock H. (2003) juga mengemukakan bahwa :

"fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi (kompatibilitas, konektivitas, modularitas, dan IT personel) dari strategi penyelarasan TI-bisnis dan sejauh mana berbagai aplikasi dilaksanakan dalam suatu organisasi. Pelaksanaan mengacu pada pengalaman organisasi dengan aplikasi tertentu dan sejauh mana aplikasi diimplementasikan dan digunakan di seluruh organisasi. Temuan dari analisis model struktural memberikan bukti bahwa konektivitas, modularitas, dan personil TI membuat, dampak positif yang signifikan terhadap keselarasan strategis dan bahwa keempat komponen menghasilkan, dampak positif yang signifikan pada implementasi aplikasi".

Wahyuni (2008) dalam penelitiannya mengatakan bahwa :

"Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan, bagaimana perusahaan mewujudkan Keselarasan. Dengan meyakini bahwa fleksibilitas Infrastruktur TI merupakan faktor dominan dalam keberhasilan mewujudkan Keselarasan, maka penelitian akan fokus pada eksplorasi karakteristik fleksibilitas Infrastruktur TI. Dengan dipandu oleh empat proposisi, dilakukan survei yang hasilnya membawa pada indikasi bahwa perusahaan memberikan perhatian dan prioritas pada sejumlah karakteristik fleksibilitas tertentu. Diantara semua karakteristik yang menjadi pokok perhatian, terdapat empat faktor yang paling dominan atau faktor yang potensial terhadap fleksibilitas Infrastruktur TI, yaitu konektivitas, kompatibilitas, modularitas, dan ketrampilan staff".

Hasil penelitian Wahyuni rekso admojo (2014) menyatakan bahwa :

"Pernyataan bahwa strategi TI akan memiliki kemampuan untuk berubah dengan mudah dan cepat bila infrastruk-tur TI memiliki fleksibilitas mendapat dukungan dari sejum-lah peneliti lain yang menyatakan bahwa fleksibilitas infrastruktur TI merupakan satu komponen keselarasan yang paling penting karena dengan infrastruktur TI yang fleksibel, implementasi berbagai jenis aplikasi dalam perusahaan dapat dibangun dan dimodifikasi dengan cepat dan mudah".

2.2.2 Keterkaitan Pelayanan publik dan Implementasi aplikasi *E-SPT*

Hardiansyah (2011:11) Mengemukakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Akademi takeoka (2009) juga mengemukakan bahwa :

> "Dampak perubahan dari e-government dengan mengeksplorasi hubungan antara reformasi pelayanan publik melalui kinerja pemerintah e-government dan aktual menggunakan studi kasus "Pajak e-" prakarsa yang diluncurkan pada tahun 2004 oleh Badan Pajak Nasional Jepang. Studi ini menyimpulkan bahwa "e-tax" memiliki dua dampak perubahan besar pada kinerja instansi pemerintah. NTA melalui "e-tax" mengurangi biaya administrasi pajak secara internal dan mengurangi biaya kepatuhan hukum pajak dengan memberikan pelayanan".

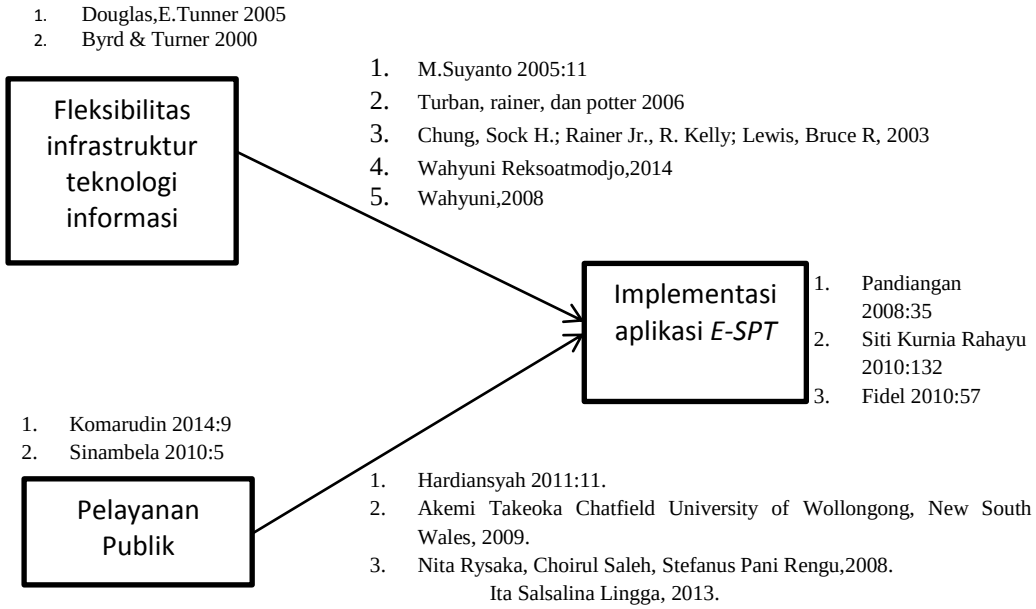
Nita Rysaka (2008) mengemukakan bahwa :

> "Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah yang dapat mempermudah. Sistem elektronik yang berbasis teknologi informasi inilah yang dapat di manfaatkan dalam pelayanan. Sistem elektronik juga diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk pewajib pajak dalam melakukan pelaksanaan perpajakan. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari *e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing*. Dengan adanya sistem elektronik pelayanan perpajakan diharapkan wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri ".

Ita Salsalina Lingga (2013) mengemukakan bahwa :

> "Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy)* dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan sanksi denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus. Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan pajak dalam membayar kewajibannnya. Salah satunya adalah *e-SPT* yang merupakan aplikasi (*software)* yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh WP untuk kemudahan dalam penyampaian SPT. Penggunaan *e-SPT* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik,lancar,akurat serta mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan pajak diharapkan akan meningkat".

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



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

Gambar diatas dapat diartikan bahwa Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dan pelayanan publik berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *E-SPT*.

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010: 93) hipotesis adalah sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori yang dikembangkan penulis dapat ditarik hipotesis sebagai berikut.

H_1: Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *E-SPT*.

H_2: Pelayanan publik berpengaruh terhadap implementasi aplikasi *E-SPT*.