BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Darmawan (2007) Teknologi informasi dapat dikatakan sebagai ilmu yang diperlukan untuk mengelola informasi agar informasi tersebut dapat dicari dengan mudah dan akurat. Untuk lebih jelasnya berikut ini penulis kemukakan beberapa defenisi mengenai Teknologi Informasi.

Rini Handayani (2007) memaparkan bahwa Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relatioship*).

Menurut Williams dan Sawyer (2003, 6) mengatakan bahwa :

"Information Technology is a general term that describes any technology that helps to produce, manipulate, store, communicate, and/or disseminate information".

Istilah yang umum untuk mendeskripsikan teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi menggabungkan komputer dengan komunikasi yang berkecepatan tinggi yang menghubungkan data, suara, dan video.

sementara menurut Wardiana (2002) Pengertian Teknologi Informasi adalah :

> "Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global".

Senada dengan Wardiana, Abdul kadir (2003: 2) juga mengatakan bahwa :

> "Teknologi Informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi, dengan kata lain,yang disebut Teknologi Informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi".

Sedangkan menurut Ishak (2008: 87), mengatakan bahwa:

> "Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya".

Menurut Atler (1992) teknologi informasi mencakup :

> "Perangkat keras, perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil dan memanipulasi atau menampilkan data".

Sementara menurut Martin (1999) mendefinisikan teknologi informasi sebagai berikut:

> "Tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi".

Sedangkan menurut Luccas (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis.

Hal ini juga di kuatkan oleh Haag dan Keen (1996), bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Selain pendapat di atas, *Information Technology Association of America* (ITAA) yang dikutip oleh Sutarman (2009: 13) menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen system informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer".

Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa Teknologi Informasi adalah seperangkat teknologi yang menggabungkan komputasi dan komunikasi, baik berupa *hardware* maupun *software* yang di gunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi dengan pendekatan TAM

TAM merupakan model penerimaan teknologi yang paling berpengaruh dan paling banyak digunakan pada studi di bidang Technology Information (Lee et al., 2003: 42). Studi TAM terdahulu secara luas telah menggunakan berbagai jenis model dengan maksud untuk mendapatkan cara pandang yang lebih luas

serta penjelasan yang lebih baik mengenai proses penerimaan teknologi pada individu (Legris et al., 2003).

Komponen teknologi informasi merupakan subsistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Turban, *et al* (2005) bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari:

"**a. Perangkat keras (*Hardware*)**
Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi (seesar, 2010: 6). Turban, *et al* (2005) mengatakan *hardware* adalah adalah serangkaian peralatan seperti prosesor, monitor, keyboard, dan printer. Bersama-sama berbagai peralatan tersebut menerima data informasi, memprosesnya dan menampilkannya. Sementara menurut O'Brian (2005) *hardware*, meliputi semua peralatan dan fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya ini tidak terbatas pada mesin seperti komputer atau perlengkapan lainnya, tetapi juga semua media tempat pencatatan data.

b. Perangkat lunak (*Software*)
Merupakan sekumpulan program yang memungkinkan piranti keras untuk memproses data. Seesar (2010) mengatakan *software* merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh komputer.

c. Basis Data (*database*)
Turban, *et al* (2005) mengatakan bahwa *database* adalah sekumpulan arsip (*file*), tabel, relasi, dan lain-lainnya yang saling berkaitan dan menyimpan data serta berbagai hubungan di antaranya. Meliputi pengelolaan data yang efektif agar dapat memberi informasi bermanfaat bagi para pemakai akhir dalam sebuah organisasi O'Brian (2005).

d. Jaringan Komunikasi
O'Brian (2005) Sumber daya jaringan, yaitu jaringan telekomunikasi yang terdiri dari komputer, pemroses komunikasi, dan peralatan lainnya yang dihubungkan satu sama lain melalui media komunikasi serta dikendalikan melalui *software* komunikasi. Sementara Turban (2005) Mengatakan sistem koneksi atau jaringan (dengan kabel atau nirkabel) yang memungkinkan adanya pembagian sumber daya antar komputer yang berbeda".

Tujuan utama TAM seperti yang dinyatakan oleh Davis et al. (1989) adalah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan

teknologi informasi dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna. Dalam TAM, penggunaan sistem aktual ditentukan oleh perilaku niat dalam menggunakan, yang pada gilirannya ditentukan bersama dengan sikap terhadap peng-gunaan dan kegunaan yang dirasakan.

Adapun menurut Davis et al. (1989) dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut :

"1. *Percieved Ease of Use*

Davis et al. (1989) mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Davis et al. (1989) memberikan indikator untuk dimensi *percieved ease of use* adalah sebagai berikut :

a. mudah untuk dipelajari (*ease of learn*)
b. *controllable*,
c. jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*)
d. mudah untuk beradaptasi (*flexible***),**
e. *ease to become skillful*,
f. mudah untuk digunakan (*ease to use*)

2. *Percieved Usefulness*

Perceived usefulness sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa penggunaan teknologi/ sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Thompson et al. (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Thompson et al. (1991) mengatakan bahwa indikator dari *perceived usefulness* adalah sebagai berikut:

a. bekerja lebih cepat (*work more quickly*)
b. kinerja kerja (*job performance*)
c. meningkatkan produktivitas (*increase productivity*)
d. membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
e. berguna (*useful*)

3. *Behavioral Intention to Use*

Behavioral intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut. Davis (1989) indikator dari *Behavioral Intention to Use* adalah keinginan menambah Perangkat yang merupakan

bagian dari sistem pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain".

Berdasarkan Indikator yang diuraikan diatas maka dalam dapat disimpulkan bahwa indikator Teknologi Informasi dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini adalah *ease of learn, clear and understandable, flexible, ease to use* (Davis, 1989), *work more quickly, increase productivity, makes job easier, useful* (Thompson, 1991) dan motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis, 1989).

2.1.2 *E-filling*

2.1.2.1 Pengertian *E-filling*

Menurut Liberti Pandiangan (2008:38) Pengertian *e-filling* adalah sebagai:

> "*e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*".

Sugiarto dan Wahyono (2005: 2) mengatakan bahwa:

> "Kearsipan atau *filing* adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat".

Wiyono (2008) Secara garis besar mengatakan:

> "*e-Filling* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien".

Sedarmayanti juga (2003: 68) mengemukakan bahwa yang di maksud dengan penataan arsip atau biasa juga disebut dengan *filling system* adalah:

> "Kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis".

Sementara Hendi Haryadi (2009: 52) menyatakan bahwa arsip elektronik adalah :

> "Kumpulan data yang disimpan dalam bentuk data *scan*-an yang dipindahkan secara elektronik atau dilakukan dengan *digital copy* menggunakan resolusi tinggi, kemudian disimpan dalam *hard driv*e atau *optical disk*".

Menurut Robert A. Leitch (1983), sistem informasi adalah:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".

Menurut Kristanto (2003:18-19), menyebutkan bahwa:

> "Jenis-jenis sistem informasi ditinjau dari aplikasinya dan penggunaan dalam berbagai bidang, di antaranya adalah *Transaction Processing System* (TPS). *Transaction Processing System* (TPS) adalah sistem informasi yang terkomputerisasi yang dikembangkan untuk memproses data-data dalam jumlah besar untuk transaksi bisnis rutin seperti daftar gaji dan inventarisasi".

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *e-filling* merupakan bentuk modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yang berfungsi untuk penyampaian SPT yang dapat dilakukan secara *online, real time,* cepat, akurat, efektif, efisien, aman, dan ekonomis dan dikumpulkan kedalam sebuah *database*.

2.1.2.2 Indikator *E-filling*

Menurut Mcleod (2001: 9) Salah satu bagian sistem informasi yaitu sistem pemrosesan transaksi/ *transaction processing system* (TPS). Sistem pemrosesan

transaksi merupakan subsistem input yang mempunyai peranan penting dalam aktivitas organisasi dengan cara mengumpulkan data dari sumber– sumber baik dari dalam maupun dari luar lingkungan perusahaan, dan mentransformasikannya kedalam database.

Menurut James A. Hall (2001:84) sistem pengolahan data dengan komputer dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu:

"***a. Sistem Batch***

Sistem *Batch* mengatur transaksi kedalam kelompok-kelompok pemrosesan. Dalam pendekatan ini, selalu terdapat jeda waktu (*time lag*) antara titik timbulnya suatu peristiwa ekonomi dan titik dimana peristiwa itu direfleksikan dalam akun-akun perusahaan. Panjangnya jeda waktu tersebut bergantung pada frekuensi pemrosesan *batch*.

Sementara menurut Nugroho Widjajanto (2001:65) menyatakan komputer menggunakan *batch processing* apabila data-data perubahan dan permintaan data terhadap suatu file tidak dapat dilakukan setiap saat, melainkan secara periodik. Proses *updating file* tidak dapat dilakukan seketika, karena data-data yang akan diolah harus ditumpuk dulu dan prosesnya dilakukan menurut jadwal.

b. Sistem *Real Time*

Sistem real time memproses transaksi secara individual pada saat peristiwa ekonomi muncul. Karena record tidak dikumpulkan batches, tidak terdapat jeda waktu antara munculnya peristiwa ekonomi dan pencatatannya. dan menurut Nugroho Widjajanto (2001:67) menyatakan dalam realtime application transaksi yang akan digunakan untuk bahan updating file diproses secara langsung segera, atau pada saat transaksi tersebut terjadi. Dengan demikian, master file dalam suatu sistem realtime selalu menunjukkan informasi yang mutakhir".

James A. Hall (2007:98) menyatakan perbedaan antara sistem *batch* dan *realtime* antara lain :

"a. Jeda waktu

Sistem *batch* selalu terdapat jeda waktu antara terjadinya suatu peristiwa ekonomi dan waktu yang direfleksikan dalam akun perusahaan. Sedangkan sistem *realtime* tidak terdapat jeda waktu antara munculnya peristiwa ekonomi dan pencatatannya.

b. Sumber daya
   Sistem *batch* memerlukan lebih sedikit sumber daya (seperti biaya pemrograman, waktu, komputer, dan pelatihan bagi pengguna) daripada sistem *realtime*.

c. Efisiensi operasional
   Sistem *batch* memproses *record* setelah peristiwa terjadi untuk menghindari penundaan operasional. Sedangkan sistem *realtime* memproses segera semua *record* yang berkaitan dengan peristiwa".

sementara Yayan Daryan (1998: 31) menyebutkan bahwa indikator *efiling* dalam pembentukan berkas, sistem pemberkasan yang digunakan disesuaikan dengan jenis, tipe dan kegunaan berkas.

Menurut Hendi Haryadi (2009: 53) ada komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

"a. Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel
   Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses *file*. dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan pen*scan*-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elekstronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.
b. Keamanan yang komprehensif
   Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di *copy*, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna".

Sementara menurut Gallagher (1994: 56) pada dasarnya sistem informasi berfokus pada atribut-atribut produk sistem informasi seperti relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi. selanjutnya doll dan torkzadeh (1998), secara khusus merancang instrumen untuk mengukur *end user computing*. Doll dan Torkzadeh (1998) menemukan lima faktor yang bisa diinterprestasi yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. kelima faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut :

“a. Konten (*Content*)
Konten yaitu isi atau substansi data dan atau informasi berupa input dan output dari penyelenggaraan sistem informasi yang disampaikan pada publik, mencakup semua bentuk data/informasi yang tersimpan dalam bentuk cetak maupun elektronik, maupun yang disimpan sebagai basis data (*databases*) maupun yang dikomunikasikan sebagai bentuk pesan (*data messeges*). konten ini berkaitan dengan kebutuhan pengguna.

b. Akurat (*Accuracy*)
Akurat yaitu teliti, tepat, cermat, seksama, akurat. dalam informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi ganguan yang dapat merubah data atau merusak data tersebut.

c. Format (*Format*)
Format yaitu tataletak, tatarupa, susunan atau dapat juga diartikan sebagai bentuk atau format dari output atau laporan yang dihasilkan oleh sistem akuntansi.

d. Kemudahan pengguna (*ease of use*)
Kemudahan pengguna yaitu kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem yang ada.

e. Ketepatan waktu (*Timeliness*)
Ketepatan waktu yaitu sistem yang dijalankan melakukan prosesnya dengan cepat sehingga informasi yang dibutuhkan bisa diperoleh tepat waktu”.

Sementara Lucky K (2011) pengembangan sistem diharapkan terjadi peningkatan dalam beberapa hal:

“a. Kinerja, yang dapat diukur dari throughput dan respon time.
Throughput : jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan pada suatu saat tertentu
Respon time : Rata-rata waktu tertunda di antara dua transaksi.
b. Informasi, peningkatan terhadap kualitas informasi yang disajikan.
c. Ekonomis, peningkatan terhadap manfaat-manfaat atau keuntungan-keuntungan dan penurunan biaya yang terjadi.
d. *Control* (Pengendalian), peningkatan terhadap pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan-kesalahan.
e. *Efficiency* (Efisisensi), peningkatan terhadap efisiensi operasi.
f. *Service* (Pelayanan), peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem”.
Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Indikator *e-Filling* adalah, akses yang fleksibel, Keamanan yang komprehensif, Konten (*Content*),

Akurat (*Accuracy*), Format (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*)**,** Kinerja, Ekonomis, *Control, Service.*

2.1.3 *User Satisfaction*

2.1.3.1 Pengertian *User Satisfaction*

User Satisfaction atau kepuasan pengguna Menurut Seddon dan Kiew (1994: 44) adalah:

> "Keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi".

Sementara menurut Ives (1983: 26) mengatakan bahwa Kepuasan pengguna atau *user satisfaction* menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dapat menjelaskan aspek keperilakuan pemakai (Igbaria.et.al, 1997). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Sementara menurut davis dan nestron (1978) Kepuasan Pemakai lebih sering di hubungkan dengan kepuasan kerja. kepuasan kerja menurut di definisikan sebagai "*A set of favorable or unfavorable feelings with which employees view their work*". kepuasan pemakai menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang di peroleh dari adanya suatu

sistem, yang mana tempat seseorang tersebut berpartisipasi dalam pengembangannya.

2.1.3.2 Indikator *User Satisfaction*

Indikator dalam *user satisfaction* secara universal menurut McGill et al. (2003) terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap *User Satisfaction*

Menurut McGill (2003) memodifikasi model DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa persepsi kualitas informasi dan kualitas sistem berdampak pada kepuasan pemakai sedangkan kepuasan pemakai berdampak pada intensitas penggunaan teknologi informasi. Thompson et al (1991; 1994) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, kepuasan pengguna dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

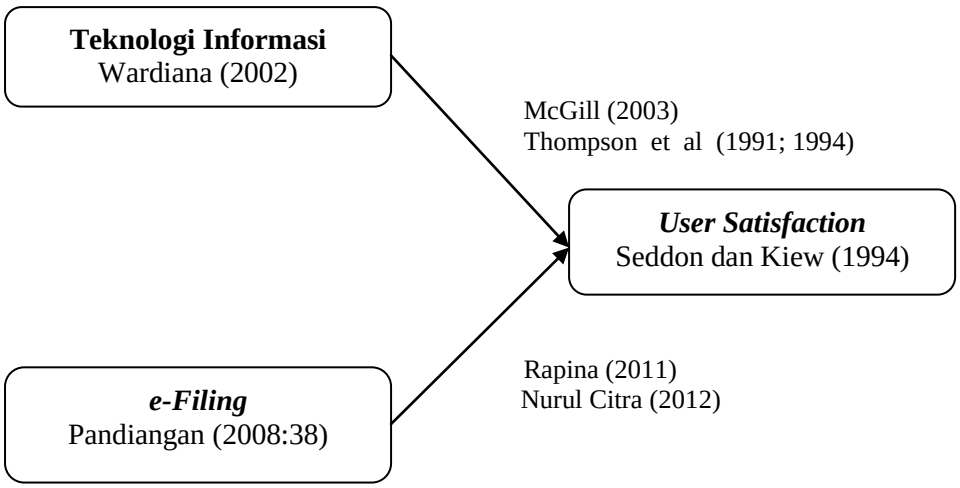
2.2.2 Pengaruh e-*Filling* terhadap *User Satisfaction*

Menurut Rapina (2011) Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filling, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir. Hal ini juga di dukung oleh sebuah survey Amerika bahwa karena kemudahan e-filing membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya (Anonymous, 2000). Sementara Nurul Citra Noviandini (2012) menyatkan bahwa Kepuasan Pengguna mempengaruhi tingkat Penggunaan e-Filing. Semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengguna, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan e-Filing. Senada dengan Nurul, Livari (2005) mengatakan sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut.

2.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-Filling* terhadap *User Satisfaction*

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Menurut Llias, et al. (2009) mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filling* berpengaruh positif. DeLone dan McLean (1992) kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem, Jika output dari sistem e-filling

berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi.



Gambar 2.1
Skema Kerangka pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah penulis berhipotesis bahwa: "Teknologi Informasi dan *e-filling* berpengaruh terhadap *user satisfaction*."

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2010:20) adalah sebagai berikut:

"1. Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran.
2. Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan).
3. Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)".

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan

kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

H_1: Teknologi Informasi berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

H_2: e-*Filling* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

H3: Teknologi informasi dan *e-Filling* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung