BAB II

KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Teknologi Informasi

2.1.1.1 Informasi

Abdul Kadir (2002:31); McFadden dkk (1999) menyatakan bahwa:

"Informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut".

Menurut Bodnar (2000:1) menyatakan bahwa:

"Informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka informasi dapat dikatakan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Menurut Mc. Leod (1997) dalam Deni Darmawan (2012:2-3) menyatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

" 1. Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui oengujian oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut hasilnya sama, maka dianggap data tersebut akurat.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersadia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi

maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap".

Menurut Al-Bahra (2005:11) menyatakan bahwa kualitas informasi (*Quality of Information*) sangat dipengaruhi atau ditentukan sebagai berikut:

" a. Relevan (*relevancy*)
Seberapa jauh tingkat relevansi informasi tersebut terhadap kenyataan kejadian masa lalu, kejadian hari ini, dan kejadian yang akan datang. Informasi yang berkualitas akan mampu menunjukkan benang merah relevansi kejadian masa lalu, hari ini, dan masa depan sebagai sebuah bentuk aktivitas yang konkrit dan mampu dilaksanakan, dan dibukti kan oleh siapa saja.
b. Akurat (*accuracy*)
Suatu informasi dikatakan berkualitas jika seluruh kebutuhan informasi tersebut telah tersampaikan (*completeness*), seluruh pesan telah benar/sesuai (*correctness*), serta pesan yang disampaikan sudah lengkap atau hanya sistem yang diinginkan oleh user (*security*).
c. Tepat Waktu (*timeliness*)
Berbagai proses dapat diselesaikan dengan tepat waktu, laporan-laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.
d. Ekonomis (*economy*)
Informasi yang dihasilkan mempunyai daya jual yang tinggi, seperti biaya operasional untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, informasi tersebut juga mampu memberikan dampak yang luas terhadap laju pertumbuhan ekonomi dan teknologi informasi.
e. Efisien (*efficiency*)
Informasi yang berkualitas memiliki sintaks ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantik), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam, atau bahkan menggetarkan setiap orang atau benda apapun yang menerimanya.
f. Dapat dipercaya (*reliability*)
Informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Sumber tersebut juga telah teruji tingkat kejujurannya. Misalkan output suatu program komputer, bisa dikategorikan sebagai *reliability*, Karena program komputer akan memberikan output sesuai dengan input yang diberikan, dan outputnya tidak pernah dipengaruhi oleh iming-iming jabatan, ataupun setumpuk nilai rupiah".

2.1.1.2 Teknologi

Menurut Iskandar Alisyahbana dalam Yusufhadi Miarso (2007:131)

menyatakan bahwa:

> "Teknologi adalah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan alat dan akal, sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat, atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, pancaindra, dan otak manusia".

Menurut Ellul dalam Miarso (2007:131) menyatakan bahwa:

"Teknologi adalah keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisiensi dalam setiap bidang kegiatan manusia".

Sedangkan menurut Miarso (2007:62) menyatakan bahwa:

> "Teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat dikatakan bahwa teknologi sebagai cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisiensi dalam setiap bidang kegiatan manusia yang meningkatkan nilai tambah.

Menurut Tata Sutabri (2013: 54) menyatakan bahwa:

> "Teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan sehingga meningkatkan kualitas kerja untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Contohnya: teknologi seluler, teknologi internet (e-mail, website, forum, Blog, dll)".

2.1.1.3 Teknologi Informasi

Everett M Rogers (1986) dalam Deni Darmawan (2012:17) menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi merupakan perangkat keras bersifat organisatoris dan meneruskan nilai-nilai sosial dengan siapa individu atau khalayak mengumpulkan, memproses dan saling mempertukarkan informasi dengan individu atau khalayak lain".

Lucas (2000) dalam Deni Darmawan (2012:16-17) menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik seperti mikrokomputer, komputer *mainframe*, pembaca *barcode*, software pemroses transaksi perangkat lunak untuk lembar kerja, peralatan komunikasi dan jaringan".

Menurut McKeown (2001) dalam Suyanto (2005:10) menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya".

Haag dan Keen (1996) dalam Abdul Kadir dan Terra Ch Triwahyuni (2003:2) menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi".

Willian dan Sawyer (2003) yang dikutip Abdul Kadir dan Terra Ch Triwahyuni (2003:2) dalam bukunya pengenalan teknologi informasi, menyatakan bahwa:

> "Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (*computer*) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video".

Abdul kadir (2003:2) juga menyatakan 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".

Adapun menurut *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 sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer".

Berdasarkan definisi-definisi diatas, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi sebagai gabungan antara komputer dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membantu anda bekerja dengan informasi dapat berupa aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer.

2.1.1.4 Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) menyatakan bahwa:

> "Kualitas (*quality*) adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf; mutu".

Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2008:129) menyatakan bahwa:

> "Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas sebagai tingkat baik buruknya sesuatu berdasarkan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

2.1.1.5 Kualitas Teknologi Informasi

Menurut Deni Darmawan (2012:17) menyatakan bahwa:

"Teknologi Informasi dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan informasi. Maka yang dimaksud dengan teknologi informasi yang berkualitas merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga:

a. Lebih cepat;
b. Lebih luas sebarannya;
c. Lebih lama penyimpanannya".

2.1.1.6 Indikator Teknologi Informasi dengan pendekatan TAM

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana, dan mudah diterapkan. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model prilaku seorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease to use*) sebagai instrumen untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's*

intention). Kemanfaatan (*usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka pengguna akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan Kemudahan Penggunaan (*ease to use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel model TAM tersebut dapat menjelaskan aspek keprilakuan pengguna (Davis *et al*, 1989). Kedua variabel tersebut memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris.

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).

Menurut Davis *et al.* (1989) indikator teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut:

" 1. Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*)
   Yaitu Tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak. Kondisi ideal adalah usaha yang dilakukan seminimal mungkin.
2. *Controllable*;
3. Jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*);
4. Mudah untuk beradaptasi (*flexible*);
5. *Ease to become skillful*;
6. Mudah untuk digunakan (*ease to use*)
   Ease of use dipergunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh perangkat lunak terutama dalam hal instalasi, implementasi, input data, dipelajari, digunakan dan perawatan.
7. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*);
8. Kinerja kerja (*job performance*);

9. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*);
10. Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*);
11. Berguna (*useful*)
    Usefulness mengukur apakah perangkat lunak yang telah kita bangun dapat beroperasi dengan baik sesuai dengan kebutuhan user dengan menilai apakah ada kesalahan-kesalahan proses yang terjadi, adanya ketidak sesuaian dengan prosedur sistem di perusahaan dan sebagainya".

Menurut Sudarmo dalam M. Alfian Mizar dan Muhjidin Mawardi (2008), merinci kinerja atau keberhasilan teknologi diukur dari empat faktor yang merupakan tolak ukur untuk mengevaluasi teknologi, faktor tersebut adalah:

"1. Kelayakan teknis, teknologi harus menghasilkan nilai tambah, mempunyai fitur atau kemampuan beragam untuk memenuhi keperluan yang makin beragam, hemat dalam menggunakan sumberdaya termasuk energi, awet, dan faktor teknis lainnya.
2. Faktor ekonomis, teknologi harus menghasilkan produktivitas ekonomi atau keuntungan finansial. Salah satu cara untuk mengevaluasi produktifitas teknologi adalah menghitung rasio output rupiah dibandingkan dengan input rupiah.
   Teknologi yang tidak menghasilkan keuntungan, disebut nonpervorming, tidak berkinerja. Teknologi yang *non-pervorming* biasanya tidak *sustainable*, tidak berkelanjutan perkembangannya.
3. Faktor ketiga, teknologi harus dapat diterima masyarakat pengguna (*user*). Teknologi dapat diterima karena memang diperlukan dan bermanfaat bagi pengguna, disenangi, mudah dipakai, dapat dibeli dengan harga terjangkau, serta tidak bertentangan dengan budaya dan kebiasaan masyarakat pengguna.
4. Faktor keempat, teknologi harus serasi dengan lingkungan, faktor ini akan menentukan *sustainability* keberadaan teknologi ditengah masyarakat pengguna".

Menurut Sarosa dan Zowghi (2003), indikator atau alat ukur dari Teknologi Informasi dapat diukur dengan 5 indikator sebgai berikut:

" 1. Intensitas Teknologi Informasi;
  2. Ketersediaan tenaga Ahli;
  3. Investasi pada teknologi;
  4. Kemudahan bertukar Informasi;
  5. Kemudahan akses bekerjasama".

Berdasarkan uraian diatas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Davis *et al.* (1989) dengan pendekatan TAM adalah sebagai berikut:

1. Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*);
2. Jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*);
3. Mudah untuk beradaptasi (*flexible*);
4. Mudah untuk digunakan (*ease to use*);
5. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*);
6. Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*);
7. Berguna (*useful*).

2.1.2 *E-Filing*

2.1.2.1 Pengertian *E-filing*

Menurut PER-39/PJ/2011 menyatakan bahwa:

> "*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP)".

Menurut Liberty Pandiangan (2008:38) menyatakan bahwa:

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) menyatakan bahwa:

> "*E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik".

Dari beberapa definisi di atas, dapat dikatakan bahwa *e-filing* sebagai cara pelaporan atau penyampaian SPT tahunan orang pribadi yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.1.2.2 Indikator *E-filing*

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

> "1. 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 penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.
> 2. 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".

Menurut Lai *et al.* (2005:93) menyatakan bahwa *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

"1. *usage intention* (minat penggunaan);
2. *attitude* (sikap);
3. *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan persepsi);
4. *perceived usefulness* (kegunaan persepsi); dan
5. *compliance* (kepatuhan)".

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

"1. *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.
2. 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".

Berdasarkan uraian di atas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kemudahan penggunaan (Lai *et al.*, 2005:93);

2. Keamanan yang komprehensif (Hendi Haryadi, 2009: 53).

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:44) menyatakan bahwa:

> "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) menyatakan bahwa:

> "Kualitas (*quality*) adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf; mutu".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu berdasarkan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

2.1.3.2 Pelayanan

Menurut Lovelock (2002:5) menyatakan bahwa:

> "Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut".

Menurut Kotler (2003: 85) menyatakan bahwa:

> "Pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Menurut Schiffman dan Kanuk (2004: 191) menyatakan bahwa:

> "Pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan".

Ratminto dan Atik Winarsih (2005:2) menyatakan bahwa:

> "Definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Pengertian Pelayanan yang ditulis Kotler yang dialih Bahasa oleh Aleksander Sindoro (2004:58) menyatakan bahwa:

> "Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik".

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 menyatakan bahwa:

> "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip

oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:40) menyatakan bahwa:

"Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Handi Irawan (2002:38) menyatakan bahwa:

"Kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan".

Menurut LAN (2003:17) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan".

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) menyatakan bahwa:

"Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberia pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)".

Menurut Ibrahim (2008:22) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Dan menurut Barata (2004:205-273) dalam kualitas pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima dimana menurut Barata (2004:205-273) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu:

> "1. Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (*attitude*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pelanggan.
> 2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.
> 3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*Action*) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan".

Maka dari tiga konsep pelayanan tersebut dapat dikatakan bahwa sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*) dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika melakukan berbagai tindakan (*action*) terbaik untuk melayani pelanggan (Barata, 2004:205-273).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran baik buruknya pelayanan yang diberikan mampu menyesuiakan dengan keinginan pelanggan yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi *SERVQUAL* diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001:148):

"1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
   Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkugan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Kehandalan (*Reliability*)
   Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
   Yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
   Yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*Empathy*)
   Yaitu memberikan perhatian yag tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
   Unsur dimensi empati (*empathy*) diantaranya adalah petugas memahami keinginan dan keluhan wajib pajak, kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak, pemahaman petugas

pajak atas kebutuhan wajib pajak, dan kemampuan petugas untuk mampu memberikan perhatian secara personal".

Menurut Doll and Torkzadeh (1988) dalam Noershidah Mohamed *et al.*, (2009) ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan, yaitu:

"1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
2. *Accuracy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Format dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama".

Berdasarkan uraian di atas, maka indikator dalam penelitian ini adalah menurut Noershidah Mohamed *et al.* (2009) sebagai berikut:

1. *Content* (Isi);
2. *Accuracy* (Ketepatan);
3. *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

2.2 Kerangka Pemikiran

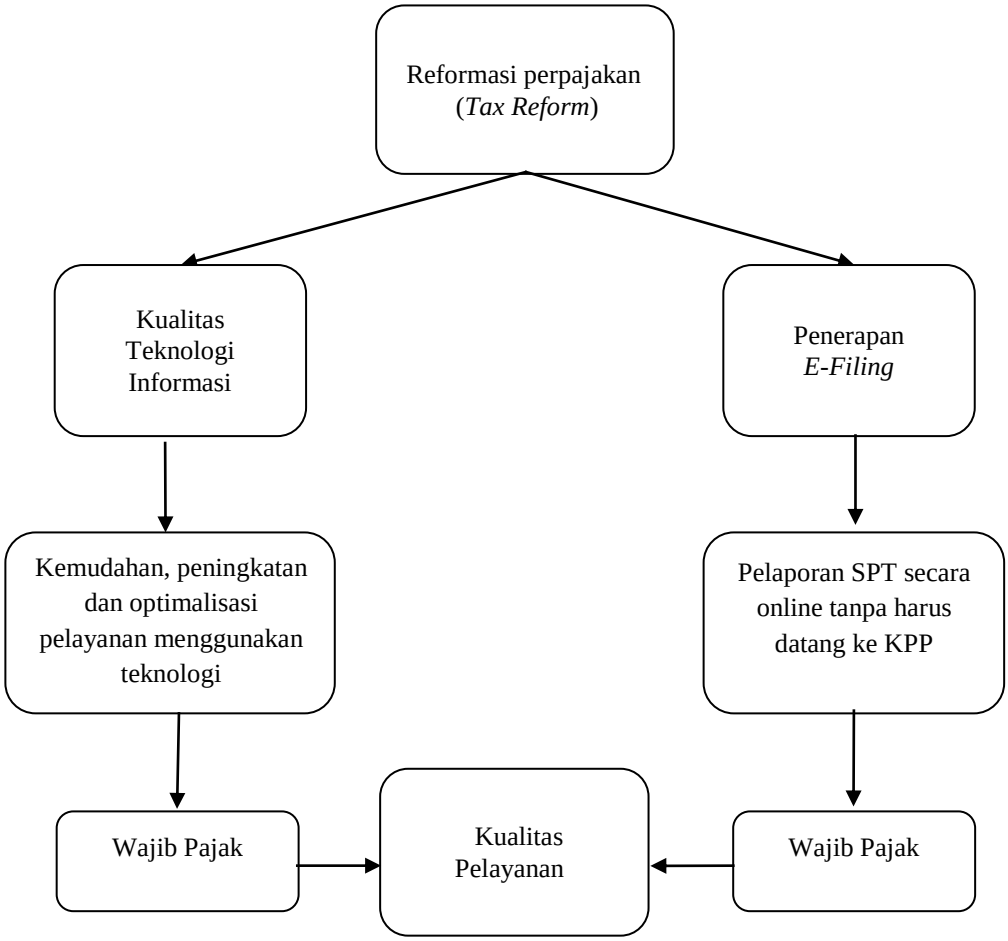
Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Lebih lanjut menurut Risal C.Y. Laihad (2013:45) mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Menurut Dewi (2009), pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak (Novarina, 2005).

Menurut Nurul Citra N (2012:16) mengatakan bahwa pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan, peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat

pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-filing*).

Penggunaan *e-filling* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehinggga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Gowinda, 2010). Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi, 2009).

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum (Has Moenir, 2006). Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk mewujudkan berubahnya penyelenggaraan Pemerintah yang berpijak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, pemerintah sebenarnya menyadari bahwa masyarakat sudah menyerahkan mandat dan wewenang kepada Pemerintah untuk memberikan ketentuan pelayanan publik (Monang Sitorus, 2007). Masih menurut Monang Sitorus (2007) bahwa para pejabat publik mempunyai tanggungjawab moral dalam mengatur dan memimpin kehidupan berbangsa dan bernegara terhadap publik yang telah memberikan kepercayaan terhadap mereka.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Iim Ibrahim Nur (2010:23) menyatakan bahwa:

"Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan".

Menurut Turban, *et al.*, (2005:183) menyatakan bahwa:

"Di era modern sekarang teknologi informasi mempengaruhi banyak hal, termasuk dalam hal pelayanan. Pada kondisi ini sebuah entitas (unit) pemerintah menyediakan layanan kepada warganya memalui teknologi EC.

> Unit-unit pemerintah dapat melakukan bisnis dengan berbagai unit pemerintah lainnya serta dengan berbagai perusahaan".

Menurut Suryadi (2007:60) menyatakan bahwa:

> "Komputer digunakan untuk menghasilkan informasi bagi pihak manajemen bank sendiri dan juga untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank. Layanan kepada nasabah seperti informasi saldo, informasi transaksi yang pernah dilakukan oleh nasabah, transaksi pembayaran telepon atau tagihan kartu kredit, tagihan listrik maupun transfer dana".

Ada juga penelitian menurut Dian Apriadi (2010) menyatakan bahwa:

> "Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan teknologi informasi bank terhadap kualitas pelayanan".

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya di atas, maka dapat dikatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2.2.2 Pengaruh *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:99) menyatakan bahwa:

> "Selain itu pembaruan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Bagi instansi pajak juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental".

Menurut Suyanto (2005:331) menyatakan bahwa:

> "*E-government* adalah penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya pemerintahan, meningkatkan pelayanan pemerintah, lebih memberikan akses informasi yang lebih besar kepada masyarakat dan membuat pemerintah lebih bertanggungjawab kepada rakyat".

Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa:

> "Keberadaan *e-filing* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak".

Menurut Rapina (2011) menyatakan bahwa:

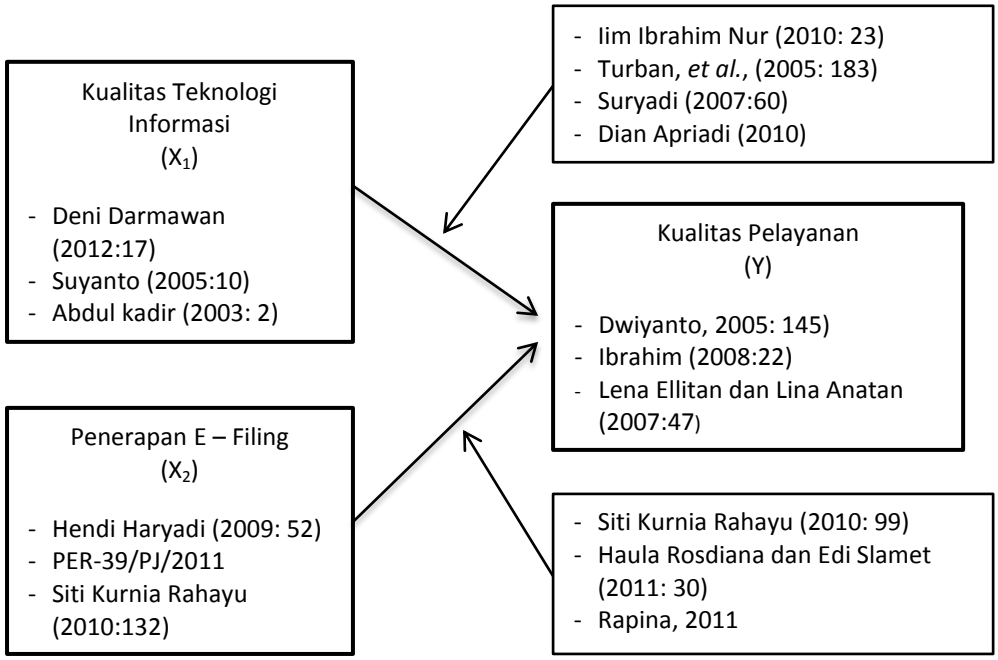
> "Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir".

Ada juga penelitian menurut Sofia Mardika Ulfa (2011) menyatakan bahwa:

> "Terdapat pengaruh yang positif antara *e-filing* dengan kualitas pelayanan yang berdasarkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles"*.

Berdasarkan teori-teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya di atas, maka dapat dikatakan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penerapan *e-filing* yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Kerangka pemikiran di atas maka paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

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 : Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

H_2 : Penerapan e-*Filing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.