BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini akan dibahas terkait teknologi informasi, kualitas informasi dan kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* sebagai berikut.

2.1.1 Teknologi Informasi

Menurut Deni Darmawan (2013:17) teknologi informasi dilihat dari kata penyusunannya terdiri dari teknologi dan informasi. Pembahasan mengenai teknologi informasi dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

2.1.1.1 Pengertian Teknologi

Menurut Deni Darmawan (2013:25) definisi teknologi adalah sebagai berikut:

> "Teknologi adalah pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material, dan proses menolong manusia menyelesaikan masalahnya".

2.1.1.2 Pengertian Informasi

Definisi informasi menurut Ulric J. Gelinas, Richard B. Dull, dan Patrick R. Wheeler (2012:18) adalah sebagai berikut:

> "*Information is data presented in a form that is useful in a decision-making activity*. Yang berarti informasi adalah data yang disajikan dalam bentuk yang berguna dalam kegiatan pengambilan keputusan".

Adapun Deni Darmawan (2013:2) mengemukakan definisi informasi sebagai berikut:

> "Informasi dapat dikatakan sebagai sejumlah data yang sudah diolah atau diproses melalui prosedur pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya, keterpakaiannya sesuai dengan kebutuhan".

Berdasarkan penjelasan diatas, informasi dapat disimpulkan sebgai data yang sudah diolah atau diproses melalui prosedur pengolahan data untuk diuji tingkat kebenarannya, keterpakaiannya sesuai kebutuhan dan disajikan dalam bentuk yang berguna bagi pengambilan keputusan.

2.1.1.3 Pengertian Teknologi Informasi

Pengertian teknologi informasi menurut Danrivanto (2013:257):

> "Teknologi Informasi dapat dipahami sebagai keseluruhan peralatan, proses, tata cara, dan sistem yang digunakan untuk menyediakan dan mendukung sistem informasi di dalam suatu organisasi yang diperuntukan bagi para pelanggan dan pemasok".

Definisi lain mengenai teknologi informasi menurut Danrivanto (2013:261) adalah:

> "Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi".

Sedangkan menurut Tata Sutabri (2013:3), teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:

> "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 keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan".

Menurut *Information Technology Association of Amerika (ITAA)* dalam Sutarman (2012:13) menyebutkan definisi teknologi informasi sebagai berikut:

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

Dari ketiga pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses, mengumpulkan, menyimpan, memanipulasi data untuk mendukung sistem informasi berbasis komputer dalam menghasilkan informasi yang berkualitas yang digunakan suatu organisasi.

2.1.1.4 Perlunya Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:13) teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan informasi yang dewasa ini menjadi salah satu bagian penting karena:

"1. Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen;
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi);
3. Perlunya waktu tanggap *(response time)* yang lebih cepat;
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis".

2.1.1.5 Prinsip dan Tujuan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:17) definisi prinsip yaitu:

> "Prinsip adalah aturan yang mendasar, garis besar/acuan, atau ide motivasi, yang diaplikasikan pada sebuah situasi, untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan".

Menurut Sutarman (2012:17) tujuan teknologi informasi (TI) adalah untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Prinsip *"High-Tech-High-Touch,"* yaitu semakin Anda bergantung pada teknologi maju, seperti Teknologi Informasi (TI), maka semakin penting untuk mempertimbangkan aspek *"High-Touch,"* yaitu sisi manusianya.

2.1.1.6 Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:18) ada enam fungsi dari teknologi informasi, yaitu sebagai berikut.

"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 menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk 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 processsing,* suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.
   c. *Multimedia system*, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).
3. Menghasilkan *(Generating)*
   Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna.
4. Menyimpan *(Storage)*
   Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.
5. Mencari kembali *(Retrival)*
   Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin *(copy)* data dan informasi yang sudah tersimpan.
6. Transmisi *(Transmission)*
   Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer".

2.1.1.7 Klasifikasi Sistem Teknologi Informasi

Menurut Deni Darmawan (2013:48) klasifikasi sistem teknologi informasi berdasarkan fungsi sistem dan ukuran, penjelasan mengenai hal tersebut akan dibahas sebagai berikut.

"a. Menurut fungsi sistem
   Berdasarkan fungsi yang diemban sistem, sistem teknologi informasi dapat dibedakan menjadi sistem teknologi informasi yang melekat (*Embedded IT System*); sistem teknologi informasi yang khusus (*Dedicated IT System*), adalah sistem teknologi informasi yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas khusus;

dan sistem teknologi informasi yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas yang bersifat umum.

b. Menurut ukuran
   Ukuran yang dimaksud disini tidak harus berupa fisik, tetapi lebih cenderung pada ukuran informasi yang dapat ditampung, kemampuan sistem yang ditawarkan, kecepatan pemroses, dan juga berdasarkan jumlah orang yang menggunakan sistem secara bersamaan".

2.1.1.8 Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:19) berikut adalah keuntungan dari penerapan teknologi informasi.

"1. Kecepatan *(Speed)*
   Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.
2. Konsistensi *(Consistency)*
   Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.
3. Ketepatan *(Precision)*
   Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang ridak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.
4. Keandalan *(Realibility)*
   Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer".

2.1.1.9 Indikator Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:14) teknologi informasi terdiri dari unsur sebagai berikut:

"1. *Hardware* (Perangkat keras);
2. *Software* (Perangkat lunak);
3. *Database* (Basis data);
4. *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi);
5. *People*".

Menurut Jeperson Hutahaean (2014:14), teknologi terdiri dari unsur utama yaitu sebagai berikut:

"1. Teknisi *(human ware* atau *brain ware),*
2. Perangkat lunak *(Software),*
3. Perangkat keras *(Hardware)*".

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator untuk teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi) dan teknisi *(human atau brain ware)/people.*

2.1.2 Kualitas Informasi

Pembahasan mengenai kualitas informasi dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Goetsch & Davis (2010) dalam Fandy Tjiptono (2016:115) mengemukakan definisi kualitas sebagai berikut:

> "Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lignkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

2.1.2.2 Pengertian Informasi

Definisi informasi menurut Romney, Marshall B. yang diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari (2015:4) adalah:

> "Informasi *(information)* adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan".

Sedangkan menurut McLeod (2004) dalam Yakub (2012:8) definisi informasi yaitu:

> "Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya".

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan diproses menjadi lebih berguna, lebih berarti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.

2.1.2.3 Komponen-Komponen Informasi

Menurut Deni Darmawan (2013:5-6) sebuah informasi bisa bermanfaat, bisa memberikan pemahaman bagi orang yang menggunakannya, jika informasi tersebut memenuhi atau mengandung salah satu komponen dasarnya. Komponen atau jenis informasi tersebut ada 6, yaitu:

"a. *Root of Information*
b. *Bar of Information,*
c. *Branch of Information,*
d. *Stick of Information,*
e. *Bud of Information,*
f. *Leaf of Information*".

Penjelasan mengenai komponen informasi adalah sebagai berikut:

a. *Root of Information*, yaitu komponen akar bagian dari informasi yang berada pada tahap awal keluaran sebuah proses pengolahan data.
b. *Bar of Information,* merupakan komponen batangnya dalam suatu informasi, yaitu jenis informasi yang disajikan dan memerlukan informasi lain sebagai pendukung sehingga informasi awal tadi bisa dipahami.
c. *Branch of Information*, yaitu komponen informasi yang bisa dipahami jika informasi sebelumnya telah dipahami.

d. *Stick of Information*, yaitu komponen informasi yang lebih sederhana dari cabang informasi, biasanya informasi ini merupakan informasi pengayaan pengetahuan. Kedudukannya bersifat pelengkap *(suplement)* terhadap informasi lain.
e. *Bud of Information*, yaitu komponen informasi yang sifatnya *semi micro*, tetapi keberadaannya sangat penting sehingga di masa yang akan datang, dalam jangka waktu yang akan datang informasi ini akan berkembang dan dicari, serta ditunggu oleh pengguna informasi sesuai kebutuhannya.
f. *Leaf of Information*, yaitu komponen informasi yang merupakan informasi pelindung, dan lebih mampu menjelaskan kondisi dan situasi ketika sebuah informasi itu muncul.

Informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan adalah yang memenuhi paling sedikit enam komponen. Keenam komponen ini sekaligus menjadi syarat sehingga sebuah informasi menjadi berkualitas.

2.1.2.4 Pengertian Kualitas Informasi

Deni Darmawan (2013:3) menjelaskan definisi kualitas informasi adalah sebagai berikut:

> "Kualitas informasi berarti informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi".

Sedangkan kualitas informasi menurut Jogiyanto, HM. (2010:132):

> "Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi".

Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah kualitas keluaran atau isi informasi dari sebuah sistem.

2.1.2.5 Indikator Kualitas Informasi

Menurut Lippeveld, Sauborm dan Bodart dalam Bambang Hartono (2013:17-18) informasi yang berkualitas adalah:

"1. Relevansi,
2. Kelengkapan dan keluasan,
3. Kebenaran,
4. Terukur,
5. Keakuratan,
6. Kejelasan,
7. Keruwetan, dan
8. Ketepatan Waktu".

Sedangkan Menurut Romney, Marshall B., and Paul John Steinbart yang diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari (2015:5) informasi yang berkualitas terdiri dari:

"1. Relevan,
2. Reliabel,
3. Lengkap,
4. Tepat Waktu,
5. Dapat dipahami,
6. Dapat diverifikasi, dan
7. Dapat diakses".

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator yang dapat digunakan untuk kualitas informasi adalah relevansi dan dapat diverifikasi.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Mengenai kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

2.1.3.1 Wajib Pajak

Pembahasan mengenai wajib pajak akan diuraikan sebagai berikut.

2.1.3.1.1 Pengertian Wajib Pajak

Liberti Pandiangan (2014:20) mengatakan dalam pasal 1 UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) disebutkan bahwa:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan".

Menurut Muhammad Djafar (2014:33) definisi dari wajib pajak yaitu:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu".

2.1.3.2 E-Filing

Menurut Nufransa (2015:133) selain melaporkan pajak secara langsung dengan menyampaikan SPT Tahunan melalui penyerahan secara langsung ke KPP atau Drop Box, wajib pajak juga dapat menyampaikan SPT Tahunan melalui sarana internet. Fasilitas elektronik ini disebut dengan *e-Filing*.

2.1.3.2.1 Pengertian *E-Filing*

Menurut Nufransa (2015:133) *E-Filing* dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider (ASP)*".

2.1.3.2.2Tata Cara Penyampaian SPT melalui *E-Filing*

Menurut Nufransa (2015:133-134) mengenai cara penyampaian SPT untuk *E-Filing* melalui jasa *ASP* adalah sebagai berikut:

> "Penyampaian secara elektronik melalui jasa *ASP* diatur Peraturan Dirjen Pajak Nomor: Per-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan secara Elektronik *(e-Filing)* melalui Penyedia Jasa Aplikasi *(ASP)*".

Nufransa (2015:134) mengemukakan bahwa perusahaan *ASP* harus memenuhi syarat sebagai berikut:

"1. Berbentuk badan.
2. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi *(ASP)*.
3. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
4. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak".

Menurut Nufransa (2015:134) penyedia jasa aplikasi *(ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, sebagai berikut:

"1. www.pajakku.com

2. www.laporpajak.com

3. www.spt.co.id".

Menurut Nufransa (2015:134), sedangkan penyampaian SPT untuk *e-Filing* melalui situs Ditjen Pajak adalah sebagai berikut:

> "Tata caranya diatur melalui Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-Filing* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)".

Menurut Nufransa (2015:135) penyampaian SPT secara *e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi *(ASP)* dalam permohonan *e-FIN* dapat diajukan ke KPP terdaftar, tetapi jika melalui situs Direktorat Jenderal Pajak maka dapat mengajukan permohonan *e-FIN* ke KPP terdekat. Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan melalui penyedia jasa aplikasi *(ASP)* adalah seluruh formulir

SPT, sedangkan yang disampaikan melalui situs Direktorat Jenderal Pajak adalah SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770 S dan 1770 SS.

Siti Kurnia Rahayu (2013:132-133) mengemukakan wajib pajak yang akan menyampaikan SPT terlebih dahulu memiliki *Elektronik Filing Identification Number (e-FIN)* dan memperoleh sertifikat *(digital certificate)* dari DJP. *e-FIN* adalah nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. *e-FIN* diterbitkan oleh KPP berdasarkan permohonan wajib pajak yang diajukan secara tertulis kepada kepala KPP tempat dengan melampirkan fotokopi kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotokopi Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:133) wajib pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftarkan diri melalui website beberapa perusahaan *ASP* yang ditunjuk oleh DJP. Setelah itu perusahaan *ASP* tersebut mengirimkan tatacara penyampaian SPT secara elektronik, aplikasi *e-SPT* disertai petunjuk penggunaan dan informasi lainnya. Wajib pajak meminta sertifikat digital ke DJP melalui *website* perusahaan *ASP*, dan diberikan berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh wajib pajak pada suatu perusahaan *ASP*. Sertifikat digital tersebut akan digunakan sebagai alat yang berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses penyampaian SPT secara elektronik *(e-Filing)*.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:133) SPT yang telah diisi secara benar, jelas dan lengkap disampaikan secara elektronik melalui suatu perusahaan ASP oleh wajib pajak ke DJP. Apabila telah dinyatakan lengkap oleh DJP, wajib pajak diberikan Bukti Penerimaan secara elektronik yang dibubuhkan pada bagian bawah induk SPT yang telah diterima DJP. Penyampaian SPT secara elekronik dapat dilakukan selama 24 jam sehari 7 hari seminggu. SPT yang disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur dianggap disampaikan tepat waktu.

2.1.3.3 Kepuasan Pengguna

Pembahasan mengenai kepuasan pengguna dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

2.1.3.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Definisi kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) yaitu:

"Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi".

Adapun kepuasan pengguna menurut Kotler (2000:42) dalam Djaslim Saladin (2013:131) adalah:

> "Kepuasan konsumen/pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

Berdasarkan pengertian diatas, Kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai perasaan seseorang atas terpenuhinya suatu kebutuhan atau harapan pengguna informasi.

2.1.3.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran menurut Mohamed N, Hussin H, dan Hussein R (2009:283-294) adalah sebagai berikut:

"1. *Content*,
2. *Accuracy*,
3. *Ease Of Use*,
4. *Timeliness*".

Sedangkan menurut Somers et al. (2003:597) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain:

"1. *Content* (isi),
2. *Accuracy* (akurasi),
3. *Format*,
4. *Timeliness* (ketepatan waktu), dan
5. *Ease of use* (mudah digunakan)".

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator kepuasan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accuracy* (akurasi) dan *easy of use* (mudah digunakan).

2.2 Kerangka Pemikiran

Pembahasan mengenai kerangka pemikiran dari penelitian dapat dijelaskan seperti dibawah ini.

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:131) dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan untuk mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Penerapan program modernisasi sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat, salah satunya yaitu pemanfaatan *information technology (IT)* secara maksimal dengan menggunakan *e-Filing*. Menurut Tata Sutabri (2016:38), satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan memakai informasi karena dapat memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan psikologis maupun kebutuhan fisik sehingga memberikan kepuasan tertentu pada dirinya.

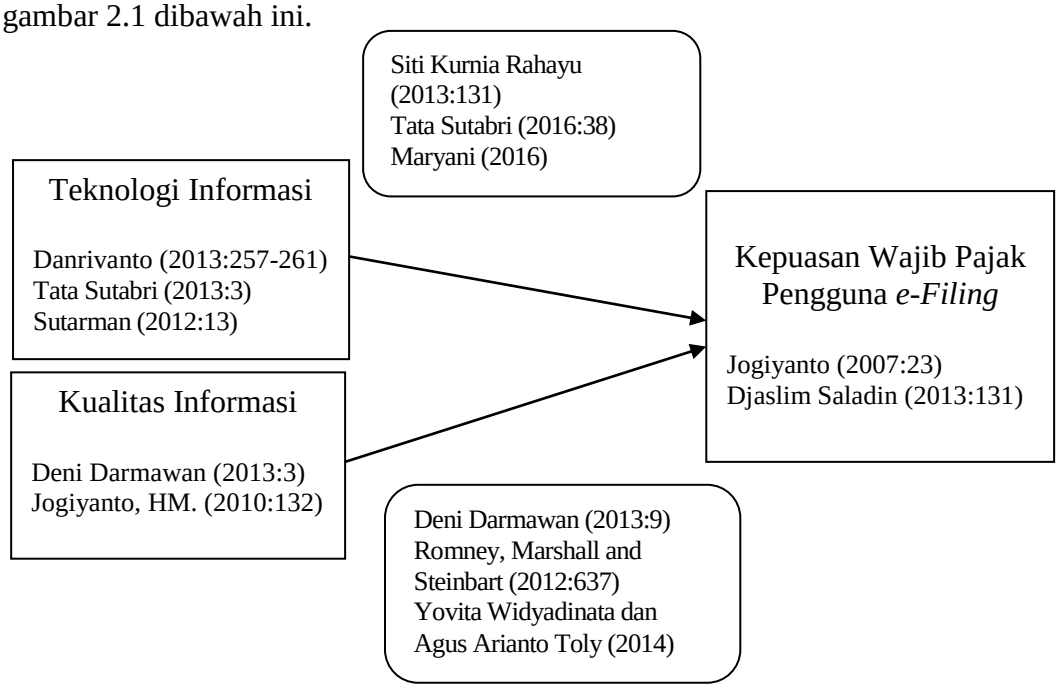
Kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak (Maryani, 2016).

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Menurut Deni Darmawan (2013:9) mengemukakan bahwa kualitas informasi berarti informasi yang diolah oleh suatu prosedur pengolahan informasi mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi. Informasi yang bermutu/berkualitas dapat memenuhi kebutuhan organisasi maupun pemakai. Romney, Marshall and Steinbart (2012:637) mengemukakan bahwa *user satisfaction is the fulfillment of user information needs* yang berarti kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

Kualitas informasi *e-Filing* mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat paradigma penelitian pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Dantes (2012:164), Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:110) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan penjelasan dan paradigma penelitian diatas, penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*

H_2 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*