BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Implementasi Teknologi Informasi

2.1.1.1 Teknologi Informasi

Menurut Sutabri (2014:3) definisi teknologi informasi adalah sebagai berikut :

> "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."

Sedangkan menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2011:57) pengertian dari teknologi informasi adalah :

> "Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu."

Sedangkan menurut Lantip dan Rianto (2011:4) pengertian dari teknologi informasi adalah :

> "Ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat."

Berdasarkan definisi diatas, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi merupakan alat atau perangkat tertentu yang bisa membantu manusia untuk mengolah, mengorganisasikan data atau pesan untuk di sampaikan kepada objek yang dituju.

2.1.1.2 Peranan dan Pentingnya Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar.

Abdul Kadir (2014:15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut :

1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2) Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3) Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Sutarman (2009:13) mengemukakan alasan mengapa penerapan maupun pegelolaan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting adalah :

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.

2.1.1.3 Perangkat-Perangkat Teknologi Informasi

Dalam memanfaatkan TI diperlukan peralatan/perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi, berikut menurut Jamal Ma'mur Asmani (2011:107) perangkat-perangkat teknologi informasi :

1) Komputer yaitu perangkat berupa *hardware* dan *software* yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu. Informasi yang dihasilkan komputer dapat berupa tulisan, gambar, suara, video, dan animasi.
2) Laptop/Notebook yaitu perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer, tetapi bentuknya praktis dapat dilipat dan dibawa kemana-mana.
3) Deskbook yaitu perangkat sejenis komputer dengan bentuknya yang jauh lebih praktis, yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat.
4) Personal Digital Assistant (PDA)/Komputer Genggam yaitu perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.
5) Flashdisk yaitu media penyimpanan data yang dapat menyimpan data dalam jumlah besar.

2.1.1.4 Tujuan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009:17), tujuan dari teknologi informasi adalah :

1) Untuk memecahkan masalah,
2) Untuk membuka kreativitas, dan
3) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan

2.1.1.5 Indikator Implementasi Teknologi Informasi

Indikator teknologi informasi menurut (Jogiyanto, 2005:200) yaitu :

1) Kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use), dipergunakan untuk menyatakan kemudahan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.
2) Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.
3) Mudah untuk dipelajari (*Ease of Learn*) tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak

2.1.2 Efektivitas Penggunaan *E-filing*

2.1.2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut McLeod dalam Susanto (2007:41) menjelaskan bahwa efektivitas berarti :

> "Informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan."

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:59) efektivitas adalah :

> "Suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat."

Berdasarkan definisi diatas, dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

2.1.2.2 Pengertian *E-filing*

Menurut Pasal 1 ayat (6) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

> "*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP)."

Menurut Liberty Pandiangan (2007:38) definisi *e- filing* adalah sebagai berikut :

> "Layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet."

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

> "Aplikasi *on-line* yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT *(e-SPT)* ke DJP melalui *web site* resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *Efin*."

Berdasarkan definisi diatas, dapat dikatakan bahwa *e-filing* merupakan suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT secara *online*.

2.1.2.3 Tujuan *E-Filing*

E-Filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk :

1) Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* ini yaitu Peratura Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
2) Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3) *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

2.1.2.4 Tata Cara Penggunaan *E-Filing*

Tata cara penggunaan *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 adalah :

1) Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki *e- FIN*, *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing.*
2) Wajib pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN*, harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari sejak diterbitkannya *e-FIN* untuk terdaftar sebagai wajib pajak *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Pendaftaran dilakukan melalui *website* DJP dengan mencantumkan alamat surat elektronik (*e-mail address*); dan nomor telepon genggam (*handphone*), untuk pengiriman kode verfikasi, notifikasi, dan bukti penerimaan elektronik. *e-FIN* yang sudah diperoleh tetapi wajib pajak tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e- filing* melalui *website* DJP sampai batas waktu yang ditentukan, *e-FIN* tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga wajib pajak harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh *e-FIN* yang baru.
3) Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (http://efiling.pajak.go.id) dapat menyampaikan SPT tahunan dengan cara mengisi *e*-SPT kemudian meminta kode verifikasi melalui *website* DJP. Kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital. Hasil pengisian aplikasi *e*-SPT dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.

4) Wajib pajak yang mengisi *e*-SPT yang dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak akan diberikan bukti penerimaan elektronik yang disampaikan melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*).
5) Wajib pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).
6) Keterangan dan atau dokumen lain terkait SPT tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT tahunan secara *e-filing* tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.
7) Penyampaian SPT tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dilakukan setiap saat dengan standar Waktu Indonesia Barat (WIB).

2.1.2.5 Indikator Efektivitas Penggunaan *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator efektivitas *e-filing* adalah sebagai berikut :

1) Kemudahan menyampaikan *eSPT*.
2) Dapat diakses kapan pun.
3) Apabila disampaikan pada saat jatuh tempo adalah saat hari libur dianggap disampaikan tepat waktu.
4) Dapat diakses dimanapun oleh Wajib Pajak
5) Adanya verifikasi penerimaan e-SPT dari DJP yang bersifat personal dan rahasia.

6) Adanya bukti penerimaan eSPT dari DJP yang disampaikan real time setelah verifikasi dilakukan Wajib Pajak.
7) Paperless (tidak menggunakan *print out*)

Menurut McLeod *et al*, 2009:25-44 indikator dari penggunaan *e-filing* adalah :

1) Keahlian pengguna (*domain expertise*)
2) Ekonomis *(economic)*
3) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan *(trust in security and privacy)*

Hendi Haryadi (2009:53) menyebutkan bahwa indikator dari penggunaan *e-filing* adalah:

1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel
2) Keamanan yang komprehensif.

Jogiyanto (2007:114) menyebutkan bahwa indikator dari penggunaan *e-filing* adalah:

1) Mudah dipahami
2) Tidak memerlukan banyak usaha
3) Mudah dilakukan
4) Bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun

Berdasarkan dari pernyataan tersebut indikator dari efektivitas *e-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kemudahan menyampaikan *eSPT* (Siti Kurnia Rahayu, 2017:161).
2) Ekonomis (*economic*) (McLeod *et al*, 2009:25-44).
3) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*) (McLeod *et al*, 2009:25-44).
4) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel (Hendi Haryadi, 2009:53).
5) Mudah dipahami (Jogiyanto, 2007:114)

2.1.3 Pengertian Kepuasan

Menurut Jogiyanto (2007:23) menyatakan bahwa :

"Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi."

Menurut J.Supranto (2011:233) definisi kepuasan adalah sebagai berikut :

"Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diarasakan dibandingkan dengan harapannya."

Sedangkan menurut Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan adalah:

"Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan."

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah mutu yang membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan Wajib pajak dengan harapanya.

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011 : 23) definisi dari Wajib Pajak itu sendiri yaitu sebagai berikut :

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

Wajib Pajak menurut Rosdiana Haula & Edi Slamet Irianto (2011:77) menyatakan bahwa:

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

Wajib Pajak menurut Ida Zuraida (2011:17) menyatakan bahwa :

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

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemungut pajak bahkan pemotong pajak sesuai perundang –undangan yang melakukan kewajiban perpajakanya.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Mohamed N, Hussin H, and Hussein R (2012:283-294) mengemukakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) di tinjau dari isi
2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan
3) *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan
4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu

Menurut Tangkilisan (2007:64) indikator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan
2. Tidak ada hambatan
3. Kepuasan

Berdasarkan dari pernyataan tersebut indikator dari Kepuasan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).
2) *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).
3) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).

4) Kepuasan (*Satisfaction)* pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna (Tangkilisan, 2007:64).

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai masalah riset, Sugiyono (2013:127). Berikut ini adalah kerangka yang digunakan dalam penelitian ini :

2.2.1 Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Menurut Krismiaji (2010:11), Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi, yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi. 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. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162), Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

Teori di atas didukung oleh berbagai penelitian seperti yang dilakukan Aldino Gumilar Rahayu (2013) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Dan teori yang dilakukan oleh penelitian

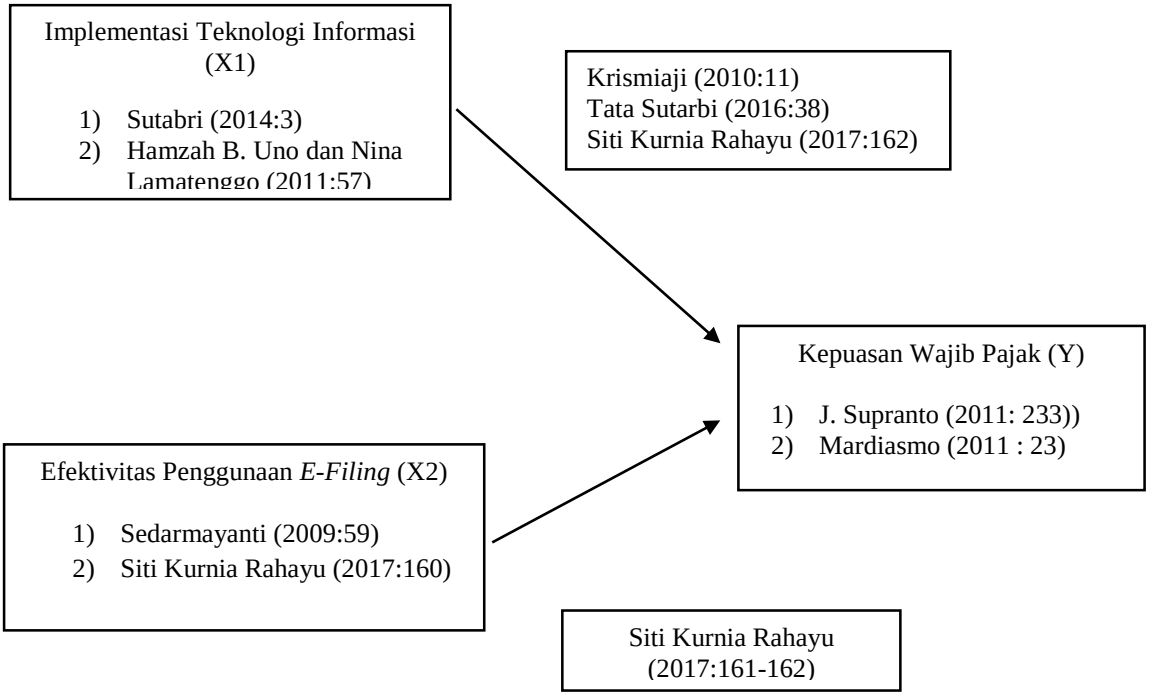
menurut Hariyono (2013) pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif atau searah terhadap kepuasan pengguna.

2.2.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161-162) Efektivitas penerapan *e-Filing* ditentukan juga oleh faktor persepsi pengguna (*user)* seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan, Sehingga apabila aplikasi *e-SPT* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Noviandini (2012), Kemudahan penggunaan *e-filing* juga berpengaruh pada kepuasan wajib pajak. Dan teori yang dilakukan oleh penelitian fitri damayanti dan achmad fauzi (2014) menyatakana bahwa *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, dengan adanya sistem ini para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan Paradigma Pemikiran dalam gambar 2.1 :



Gambar 2.1
Paradigma Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Umi Narimawati (2008:63) mengemukakan hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang digunakan sebelum dilakukannya penelitian.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai dugaan sementara terhadap masalah penelitian, sampai bukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran yasng telah diungkapkan diatas, maka hipotesis yang dapat penulis simpulkan adalah:

H1 : Implementasi Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H2 : Efektivitas Penggunaan *E-filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.