BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Pengertian Teknologi dan pengertian informasi dalam garis besar, Menurut Deni Darmawan (2013:25) Teknologi adalah pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses menolong manusia menyeselesaikan masalahnya. Informasi dapat dikatakan sebagai sejumlah data yang sudah diolah atau diproses melalui prosedur pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya, keterpakaiannya sesuai dengan kebutuhan (Deni Darmawan, 2013:3). Sedangkan menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:13) Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Muhammad Sobri, Ermigawati dan Nita Rosa (2017:1) memaparkan bahwa Teknologi Informasi adalah ilmu yang mempelajari penggunaan teknologi sebagai media pengelola informasi.

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 untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintanah dan merupakan informasi yang strategis untuk mengambilan keputusan".

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 Edy Irwansyah dan Jurike V moniaga (2014:5) memaparkan bahwa definisi Teknologi Informasi sebagai berikut:

> "Teknologi informasi atau *information technology* adalah pengertian umum untuk berbagai jenis teknologi tersedia yang tujuan membantu manusia untuk menjalani hidup dengan lebih mudah dan lebih baik dalam memuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi".

Berdasarkan definisi yang penulis paparkan diatas dapat dikatakan bahwa Teknologi Informasi merupakan suatu alat yang akan membantu pekerjaan dalam proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengirimannya akan lebih cepat dan efisien.

2.1.1.2 Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2012:18) ada enam fungsi dari Teknologi Informasi, yaitu diuraikan 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/pemroresan 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 Processing,* suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu bentuk tipe/bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe/bentuk yang lain dari informasi.

c) *Multimedia sistem,* suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

3) Menghasilkan (*Generating*).

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi kedalam bentuk yang berguna.

4) Menyimpan *(Storage).*

Merekam atau menyimpan data dan informasi kedalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya

5) Mencari Kembali *(Retrival).*

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin data dan informasi yang telah disimpan.

6) Transmisi *(Transmission).*

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

2.1.1.3 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 sudah standar, walaupun dilakukan beruang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3) Ketetapan *(Precision).*

   Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4) Keandalan *(Reliability).*

   Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannnya jika menggunakan komputer.

2.1.1.4 Indikator Teknologi Informasi

Indikator dari Teknologi informasi yang disampaikan oleh Jogiyanto (2005:204) adalah sebagai berikut :

1) Keandalan (*Reliability*)
2) Ketersediaan (*availability*)
3) Keluwesan (*flexibility*)

Sedangkan Menurut Deni Darmawan (2012:87) Indikator dari Teknologi Informasi adalah sebagai berikut :

1) Lebih cepat penggunaannya
2) Lebih luas sebarannya
3) Lebih lama penyimpanannya

Menurut Sutarman (2012:14) yang mengungkapkan bahwa Indikator Teknologi Informasi adalah sebagai berikut :

1) *Hardware* (Perangkat Keras).
2) *Software* (perangkat Lunak).
3) *Database* (Basis data).
4) *Network* (Fasilitas Jaringan dan komunikasi).
5) *People*.

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator untuk penggunaan teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang disampaikan oleh Jogiyanto (2005:204) yaitu *Reliability, Availability,* dan *Flexibility.*

2.1.2 Persepsi Kemudahan

2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kemudahan

Pengertian Persepsi menurut Desmita (2012:83) adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Jalaludin Rahmat (2013:50) Persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *E-Filing*. Karena suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Definisi Persepsi kemudahan menurut Risal C.Y. Laihad (2013:114) Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Pengertian lain dipaparkan oleh I gusti Agus dan I gusti Lanang (2016:142) yang menyebutkan bahwa :

> "Persepsi Kemudahan (Perceived ease of use) merupakan dimana User akan menilai kenyamanan penggunaan sistem informasi dari akumulasi pengalaman mereka dalam mencoba fungsi fungsi yang disediakan oleh sistem tersebut."

Sedangkan menurut Jogiyanto Hartono (2007:114) memaparkan bahwa Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*E-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami.

2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan

Menurut I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang (2016:142) menyebutkan bahwa indikator Persepsi Kemudahan adalah :

1) Mudah untuk mengoperasikan Sistem;
2) Mudah untuk menginstruksikan kepada sistem;
3) Mudah untuk berinteraksi dengan sistem;
4) Sistem informasi yang fleksibel;
5) Mudah untuk menjadi mahir atas sistem;
6) Sistem mudah untuk digunakan.

Sedangkan Menurut Jogiyanto Hartono (2007:152) indikator Persepsi Kemudahan adalah sebagai Berikut :

1) Mudah dipahami;
2) Tidak memerlukan banyak usaha (*effortless*);
3) Mudah dilakukan;

4) Bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun (*timeless*).

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator untuk Persepsi kemudahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang disampaikan oleh Jogiyanto Hartono (2007:152) yaitu Mudah dipahami, *effortless*, mudah dilakukan dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun (*timeless*).

2.1.3 Penggunaan *E-Filing*

2.1.3.1 Pengertian *E-Filing*

Sistem *E-Filing* merupakan suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem untuk melaporkan SPT secara *online*. *E-Filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *E-Filing* wajib pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak karena wajib pajak dapat menggunakan *E-Filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak.

Menurut definisi dari Liberti Pandiangan (2008:38) *E-Filing* adalah Suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Pengertian lain dipaparkan oleh Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2014:96) yang menyebutkan bahwa *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT dan penyampaikan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui penyedia aplikasi.

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) memaparkan definisi *E-Filing* sebagai berikut :

> "*E-filling* adalah aplikasi *on-line* yang digunakan wajib pajak dalam menyampaikan elektronik SPT ke DJP melalui website resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *E-FIN*, karena melalui *online* sehingga bersifat *real time* bagi DJP sebagai destinasi informasi".

Sedangkan pengertian *E-Filing* menurut Wiyono (2008:44) adalah sebagai berikut

> "*E-Filing* 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".

Pengertian lain disampaikan oleh Nurdin Hidayat (2017:28) yang memaparkan bahwa *E-Filling* adalah penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website E-Filing* pajak DJP *Online* atau Apikasi yang disediakan ASP Pajak.

Dari Pengertian yang telah penulis paparkan diatas dapat dikatakan bahwa *E-Filing* adalah suatu sistem *online* yang diperuntukan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT secara *Online* ke DJP dengan menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Penyedia Jasa Aplikasi.

2.1.3.2 Tujuan Penggunaan *E-Filing*

Sistem *E-Filing* ini bertujuan mencapai transparasi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *E-Filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008

tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*E-Filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

2.1.3.3 Prosedur Penggunaan *E-Filing*

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *E-Filing* berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : PER-01/PJ/2014 adalah sebagai berikut :

1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *E-Filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak.
2) Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*.
3) Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
5) Wajib Pajak melakukan *E-Filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak.
6) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *E-SPT* yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor

Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.

7) Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.3.4 Indikator Penggunaan *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) menyebutkan bahwa indikator Penggunaan *E-Filing* adalah :

1) Kemudahan menyampaikan *E-SPT*
2) Dapat diakses kapanpun
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 *E-SPT* dari DJP yang disampaikan *real time* setelah verifikasi dilakukan Wajib Pajak.
7) *Paperless* (tidak menggunakan *print out*)

Sedangkan Menurut Nurdin Hidayat (2017:28) menyebutkan bahwa indikator Penggunaan sistem *E-Filing* adalah :

1) Cepat, Aman dan Praktis
2) Murah
3) Ramah Lingkungan

Sedangkan indikator E-filing menurut Wiyono (2008:44) adalah sebagai berikut :

1) Akurat
2) Efektif
3) Efisien

Berdasarkan sumber diatas, maka indikator untuk penggunaan sistem *E-Filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang disampaikan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:162) yaitu kemudahan menyampaikan E-SPT dan yang disampaikan oleh Wiyono (2008:44) yaitu Akurat, Efektif, Efisien.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*

Menurut Krismiaji (2010:11) Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi yang digunakan oleh berbagai organisasi. Sedangkan menurut Ramesh Behl (2009:12) menyatakan bahwa Teknologi informasi suatu sarana untuk menunjang sistem informasi (*E-Filing*). Teknologi Informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan mengolah dan menyebarkan informasi untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162) mengatakan apabila aplikasi E-SPT/*E-Filing* sudah efektif dan efisien tentunya akan meningkatkan kualitas

layanan DJP dalam hal teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan wajib pajak.

Konsep diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Reza Kharismawan (2016) menyebutkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *E-filling* dan menunjukan jika semakin tinggi kualitas teknologi informasi *E-Filing* maka tingkat penggunaan sistem *E-Filing* juga akan meningkat. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Aditya Nugraha (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing*. Teknologi informasi semakin baik maka akan memberikan dampak pada peningkatan penggunaan sistem *E-Filing*. Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Mujiyati, Karmila dan Septiyara (2016), Lisa Tamara dan Agus Arianto (2014), yang menyebutkan bahwa Teknologi informasi berpengaruh tehadap Penggunaan sistem *E-Filing*.

Berdasarkan premis-premis diatas maka dapat dikatakan bahwa Teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.2.2 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing*

Menurut Nurfrasa Wira Sakti (2015:135) mengungkapkan bahwa *E-Filing* sejatinya dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, dengan penyediaan fasilitas secara *online,* wajib pajak juga diberi kemudahan dalam mengakses fasilitas tersebut, melalui internet Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran, pembayaran dan pelaporan dimana saja dia berada selama terhubung dengan koneksi internet. Dengan kemudahan layanan *E-Filing*

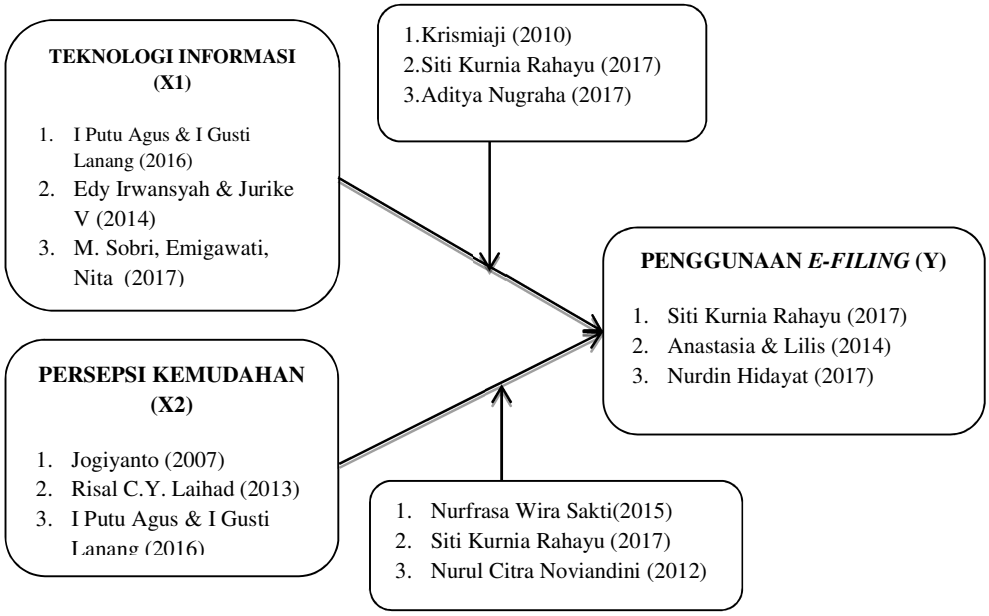
yang disediakan, maka pengguna *E-Filing* akan semakin baik dilakukan oleh masyarakat.

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) menyatakan bahwa penerapan *E-Filing* juga ditentukan oleh faktor persepsi pengguna seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas kesiapan pemanfaatan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan maupun persepsi kerahasiaan.

Konsep diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini (2012) yang mengungkapkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan variable Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan variabel Penggunaan *E-Filing*. Hal ini berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan mempengaruhi tingkat Penggunaan *E-Filing*. Semakin tinggi tingkat Persepsi Kemudahan Penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *E-Filing*. Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Dini Haqi Mujahidah (2017), Apri Paldi, Popi Fauziati, Herawati (2016), dan Lisa Tamara dan Agus Arianto (2014) yang menyebutkan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh tehadap Penggunaan sistem *E-Filing*.

Berdasarkan premis-premis diatas, maka dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing.*

Berdasarkan Kerangka Pemikiran diatas maka paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis merupakan jawaban sementara yang diberikan penulis. Berdasarkan penjelasan dan paradigma penelitian diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

H2: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.