

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

1. Sistem Teknologi Informasi

Semula sistem teknologi informasi dikenal dengan istilah sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen merupakan sistem-sistem informasi fungsional, yaitu sistem-sistem yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi (Jogiyanto, 2005:2). Dan pada dasarnya sistem informasi manajemen merupakan pengaplikasian teknologi komputer pada sistem informasi fungsional yang dianggap mampu memberikan nilai tambah untuk organisasi.

Dan saat ini semua sistem informasi manajemen yang ada telah berbasis komputer sehingga muncul beberapa istilah baru yang mulai banyak digunakan untuk menggantikan istilah sistem informasi manajemen, antara lain sistem informasi (*information system*). Sistem informasi menunjukkan sistem yang dapat menghasilkan informasi yang berguna. Sistem informasi juga disebut dengan sistem teknologi informasi (*information technology system*) karena dalam sistem informasi digunakan teknologi informasi (Jogiyanto, 2005:4).

Sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi

(Arief Wibowo, 2006). Ali Masjono Mukhtar (1999: 3) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu pengorganisasian peralatan untuk mengumpulkan, meng-*input*, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan Hariningsih (2005) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen informasi dimana komponen-komponen sistem informasi antara lain *hardware*, *software*, manusia, data dan prosedur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah prosedur terorganisir yang terdiri atas *hardware* dan *software* yang digunakan untuk mengelola suatu informasi tertentu yang berguna dalam pengambilan keputusan organisasi.

“Sistem informasi dapat diterapkan secara internal dan eksternal perusahaan. Secara eksternal sistem informasi yang ada dapat ditarik keluar menjangkau ke pelanggan.” (Jogiyanto, 2005: 219).

Pada dunia perpajakan, salah satu bentuk penerapan sistem informasi adalah pengembangan layanan pelaporan SPT secara *online (e-filing)*. Pada *e-filing* terdapat banyak aplikasi teknologi baik dalam bentuk perangkat keras (*hardware*) seperti computer, juga perangkat lunak (*software*) seperti jaringan internet dan piranti-piranti yang mampu meningkatkan aktivitas perpajakan dan wajib pajak sebagai pengguna.

2. *E-Filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) tanggal 23 Desember 2011.

Menurut Gita Gowinda K. (2010:29), *E-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi 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).

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. *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.

Menurut Gita Gowinda K. (2010:30), alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
3. *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-filing*. *E-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *E-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *E-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.
6. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *off line*.

Dan berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filing* adalah sebagai berikut :(www.klinik-pajak.com)

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 (www.pajak.go.id).
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, ditanda tangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.
Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari

seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

3. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi, dan psikologi. Menurut Gefen (2002) dalam Ainurrofiq (2007), sampai saat ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai TI terhadap penerimaan penggunaan TI itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya TI oleh pemakai.

Technology Acceptance Model (TAM) mendefinisikan dua persepsi dari pemakai teknologi yang memiliki suatu dampak pada penerimaan mereka. TAM menekankan pada persepsi pemakai tentang "bagaimana kegunaan sistem untuk saya" dan "semudah apakah sistem ini digunakan" adalah dua faktor kuat yang mempengaruhi penerimaan atas teknologi dan merupakan determinan fundamental dalam penerimaan pemakai. Model ini menempatkan

faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan serta kemanfaatan adalah dua karakteristik yang banyak dipelajari secara mendalam karena merupakan hal utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakai TI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI, yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan TI (Azizul, 2002).

Kedua variabel model TAM yaitu Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dapat menjelaskan aspek keperilakuan pemakai (Igbaria.et.al, 1997) dalam Istianingsih dan Setyo (2007). Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pemakai akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. TAM yang orisinal sesungguhnya menyatakan bahwa penerimaan pemakai itu ditentukan oleh dua hal, yakni kesadaran akan kegunaan (*perceived usefulness*) dan kesadaran akan kemudahan dari penggunaan (*perceived ease of use*). Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan

(*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Setyo (2007) membagi dua faktor pada variabel kemanfaatan yaitu: kemanfaatan dan efektifitas dengan masing-masing dimensinya sendiri.

Ferguson (1997) dalam Charlesto Sekundera (2006) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat indikasi variable hasil kerja dipengaruhi oleh penggunaan komputer mikro dan sikap pemakai komputer tersebut dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Dengan demikian model TAM yang sudah banyak digunakan dalam penelitian keperilakuan tersebut akan peneliti pakai dalam penelitian ini dengan mengambil dua konstruk persepsi, yaitu kegunaan/kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

4. Penggunaan *E-Filing*

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994). Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna (Davis, 1989). Menurut Seddon (1997), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan

untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara on-line. *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. Dan sikap para wajib pajak dalam mengadopsi atau menerima *e-filing* mempunyai dampak serius dalam keberhasilan *e-filing*. Jika para wajib pajak tidak bersedia menerima *e-filing*, maka *e-filing* tidak dapat memberikan manfaat maksimal kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan. Intensitas atau frekuensi dalam penggunaan *e-Filing* merupakan ukuran seberapa sering wajib pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-Filing*. Intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan kajian di atas indikator yang dapat digunakan dalam mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *e-filing*.

5. Persepsi

Siegel dan Marcony (1989) dalam Arie Muhammad S.B (2010) mengemukakan bahwa persepsi adalah bagaimana seseorang melihat atau menginterpretasikan suatu kejadian, obyek dan manusia. Individu bertindak berdasarkan pada persepsinya tanpa memperhatikan apakah persepsi tersebut akurat atau tidak akurat dalam menggambarkan kenyataan. Penjelasan mengenai kenyataan mungkin akan sangat berbeda dari individu yang satu dengan individu yang lain.

Persepsi didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

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*.

6. Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Menurut Chin dan Todd (1995) persepsi kebermanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas). Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:

- a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- b. Bermanfaat
- c. Menambah produktifitas
- d. Mempertinggi efektifitas
- e. Mengembangkan kinerja pekerjaan

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kebermanfaatan meliputi dimensi : menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas.

- b. Efektifitas meliputi dimensi : mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan estimasi satu faktor dengan sedikit modifikasi menghilangkan satu indikator yang tidak cocok dengan persepsi kebermanfaatan *e-Filing* yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, hal ini dikarenakan sasaran penelitian ini adalah wajib pajak bukan pegawai pajak. Sehingga pada penelitian ini indikator yang digunakan meliputi (1) Mengembangkan kinerja, (2) Manfaat sistem, (3) Menambah produktifitas, dan (4) Mempertinggi efektifitas.

7. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang

menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*).

Venkatesh dan Davis (2000: 201) membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti / dipahami.
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.
- c. Sistem mudah digunakan.
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).

Berdasarkan pengertian di atas, persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (1) Fleksibilitas, (2) Mudah dipahami, (3) Mudah digunakan, dan (4) Mudah untuk berinteraksi.

8. Kepuasan Pengguna

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan di mana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Dengan demikian kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan *user* yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem

aplikasi. Dan terdapat 3 indikator yang mereka gunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan.

Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi. Kesuksesan sebuah sisem informasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat pada tingkat yang berbeda yaitu tingkat teknikal, semantik, dan keefektivian sistem. Tingkat teknikal dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektivian merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknikal, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan pengunaan sistem, kepuasan pengguna, individual impact dan organizational impact mengukur kesuksesan keefektivian.

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh direktorat Jenderal Pajak. Dan dalam penelitian ini, variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri dari 3 item yaitu efisiensi sistem, keefektifan sistem, dan kepuasan, dan ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan pengguna saat menggunakan sistem (Gita, 2010). Indikator kebanggaan ditambahkan karena ketika seseorang itu bangga terhadap suatu sistem berarti orang tersebut merasa puas telah menggunakan sistem tersebut.

Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung. Dan indikator penelitian ini meliputi (1) efisiensi sistem, (2) keefektifan sistem, (3) kepuasan (rasa puas), dan (4) kebanggaan menggunakan sistem.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian Gita Gowinda Kirana (2010) yang berjudul “Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)” mengupas tuntas mengenai perilaku wajib pajak terhadap aplikasi *e-filing*. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara: kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem.

Persamaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti dan aplikasi *e-filing* yang dibicarakan, selain itu juga terdapat persamaan dalam membahas pengaruh variabel kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Perbedaan terletak pada variable yang digunakan yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi sedangkan pada penelitian ini variable yang digunakan adalah kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.

2. Penelitian Aditya Fradana (2011) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap

Kepuasan Pengguna Software Akuntansi (Survai pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta Angkatan 2007 dan 2008) mengupas tuntas tentang pengaruh kualitas sistem informasi, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, terdapat pengaruh positif *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi, dan terdapat pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Dan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu *software* akuntansi sedangkan pada penelitian ini objek penelitian yang diteliti adalah aplikasi *e-filing*.

3. Penelitian Risang Hanuraga (2011) yang berjudul “Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan *E-Learning Be Smart* Terhadap Penerimaan Pengguna Pada Mahasiswa Akuntansi UNY” mengupas tuntas penerimaan mahasiswa akuntansi UNY terhadap aplikasi *e-learning*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan Kebermanfaatan *E-Learning Be Smart* UNY terhadap Penerimaan Pengguna, terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemudahan *E-Learning Be Smart* UNY terhadap Penerimaan Pengguna, dan terdapat pengaruh positif dan

signifikan Kebermanfaatan dan Kemudahan *E-Learning Be Smart* UNY secara bersama-sama terhadap Penerimaan Pengguna. Persamaan penelitian ini terletak pada dasar teori yang digunakan yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Dan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu *E-Learning Be Smart* sedangkan pada penelitian ini objek penelitian yang diteliti adalah aplikasi *e-filing*.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta.

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun non-materi. Pada konteks penggunaan *e-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *e-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* tersebut.

2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta.

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha wajib pajak dalam mempelajari seluk beluk melaporkan SPT via *e-filing*. Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, sehingga kemudahan penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi sikap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

3. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* di Yoyakarta.

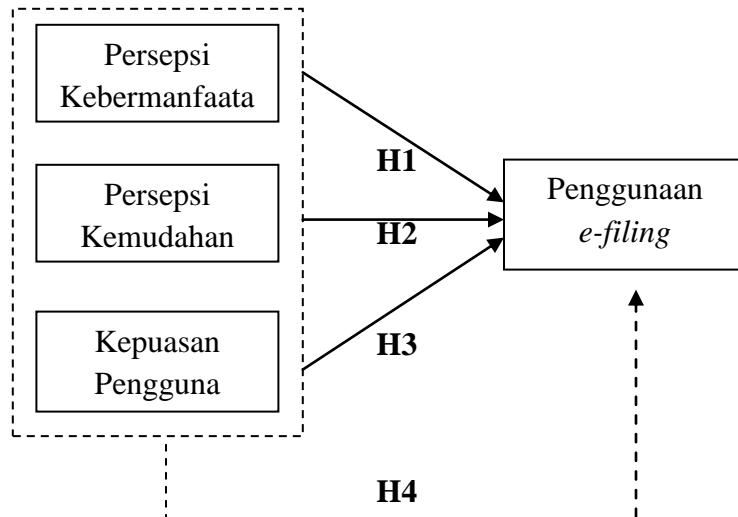
Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi

kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

-
4. Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta.

Persepsi kebermanfaatan dari penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dari penggunaan *e-filing*, maka tingkat penggunaan *e-filing* akan semakin meningkat. Persepsi kemudahan penggunaan juga akan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin mudah *e-filing* dioperasikan akan berpengaruh pada semakin seringnya layanan *e-filing* tersebut digunakan oleh para wajib pajak. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

D. Paradigma Penelitian



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan :

- : Pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen
- : Pengaruh simultan semua variabel independen terhadap variabel dependen

E. Hipotesis

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta
- H2: Terdapat pengaruh positif persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta

H3: Terdapat pengaruh positif kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta

H4: Terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta.