

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengkaji pengaruh persepsi yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam menggunakan teknologi dengan merujuk pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai dasar teoritis[6].

Dalam konteks adopsi teknologi, model yang sering digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, seperti persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Dengan memahami faktor-faktor tersebut, dapat diketahui sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan sistem *Ramik Ragom Tax* dalam kegiatan perpajakan mereka.[3]

Penelitian yang dilakukan oleh Budi Santoso ini menyoroti berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan Teknologi Informasi oleh pegawai dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sistem memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, namun persepsi kegunaan tidak secara langsung memengaruhi sikap pengguna. Di sisi lain, persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna. Selain itu, persepsi kegunaan terbukti berpengaruh positif terhadap penerimaan Teknologi Informasi, sedangkan sikap pengguna tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan Teknologi Informasi. Temuan ini memberikan wawasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor utama yang dapat meningkatkan adopsi dan penerimaan Teknologi Informasi di lingkungan kerja.[4]

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Budiman bertujuan untuk menguji pengaruh Technology Acceptance Model terhadap keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA. Penelitian ini melibatkan lima variabel utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki pengaruh positif, termasuk hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemanfaatan terhadap sikap penggunaan, serta persepsi kemanfaatan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi. Selain itu, sikap penggunaan juga berpengaruh positif terhadap perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA.[5]

Dengan hasil penelitian-penelitian terdahulu ini, dapat disimpulkan bahwa berbagai faktor seperti persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, serta kesadaran dan pemahaman perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan berbasis teknologi.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah uraian yang menjelaskan definisi, konsep, serta proposisi yang disusun secara sistematis terkait dengan variabel-variabel dalam suatu penelitian. Landasan ini berperan sebagai dasar dan pijakan utama dalam pelaksanaan penelitian yang direncanakan.

2.2.1. Analisis

Analisis data bertujuan untuk mengatur dan menyusun data secara sistematis agar lebih mudah dipahami[7]. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada satu metode yang secara mutlak paling benar dalam mengorganisasi, menganalisis, dan menafsirkan data.[8] Oleh karena itu, prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Untuk mempermudah proses analisis, metode yang digunakan adalah metode statistik. Statistika merupakan sekumpulan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan,

menganalisis, menyajikan, dan menginterpretasikan data. Melalui metode statistik, pengambil keputusan dapat lebih mudah mengidentifikasi informasi yang relevan guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan tepat sasaran. [9].

2.2.2. Ramik Ragom Tax Digital

Sebagaimana telah disampaikan di latar belakang penelitian ini, Ramik Ragom Tax adalah pembayaran pajak digital yang telah diterapkan di Indonesia, yang merupakan pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan [10]

2.2.3. Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam menganalisa penerimaan teknologi adalah TAM, yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *theory of reasoned action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (user acceptance) terhadap teknologi[11] Model ini dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi. Pada TAM digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (teknologi informasi)[12]. TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut[8].

Metode Technology Acceptance Model (TAM) telah digunakan sebagai metode rujukan dan banyak digunakan dalam beberapa studi dalam menganalisa terkait penerimaan teknolog. Dalam model penerimaan teknologi, baik manfaat yang

dirasakan maupun kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat memprediksi dan sikap individu tentang penggunaan sistem. TAM dipilih dalam penelitian ini karena penelitian sebelumnya telah menemukan TAM sebagai model adopsi Teknologi Informasi (TI) yang paling berpengaruh, umum digunakan, dan sangat prediktif [13][14]

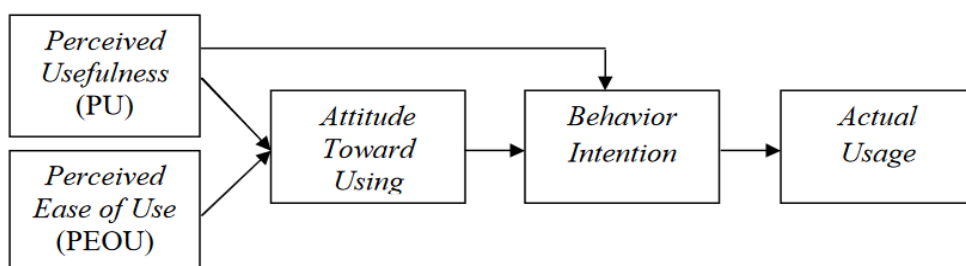
Ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

Keuntungan relatif/relative advantage (teknologi menawarkan perbaikan).

Kesesuaian/compatibility (konsisten dengan praktek sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi).

1. *Complexity* (kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi).
2. *Trialability* (kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi itu)
3. *Observability* (keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah bagaimana kita bekerja, juga mengubah apa yang kita kerjakan. Dalam proses penerapan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari, tiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap/attitude user ditempat kerja dan apa yang dilakukan. Untuk melihat prediksi dalam jangka panjang tentang penerimaan teknologi oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon affective dari penggunaan teknologi ba[15]. Dapat dilihat pada Gambar 2.1 yang menunjukkan model *Technology Acceptance Model* (TAM).



Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)[8]

Dalam gambar diatas terdapat 5 (lima) konstruk[16], yaitu:

- a. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.
- b. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.
- c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*) didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.
- d. Minat (*Behavioral Intention to Use*) didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.
- e. Penggunaan sesungguhnya (*Actual Usage*) diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut.

1.1.3.1. *Perceived Usefulness (PU)*

Perceived usefulness (PU) atau Persepsi kegunaan diartikan menurut Davis adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan sistem tertentu akan memaksimalkan kinerja pekerjaannya[17]. *Usefulness* sendiri dapat dipahami sebagai sesuatu yang mampu memudahkan sesuatu untuk untuk dilakukan[[18].

Menurut Hidayat & Junianto *perceived usefulness* adalah sebuah ukuran yang menunjukkan pengguna suatu teknologi diyakini dapat mendatangkan keuntungan dan kemudahan bagi orang yang menggunakannya.

Perceived Usefulness dapat pula dipahami sejauh mana seseorang meyakini menggunakan suatu teknologi akan memudahkan kinerja pekerjaannya[17]. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya telah menunjukkan bahwa, konstruk persepsi kemanfaatan dapat mempengaruhi secara positif terhadap penerimaan dari sebuah sistem teknologi informasi. Berdasarkan pemaparan diatas maka

dapat disimpulkan *Perceived Usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan produktivitas kinerja dan memberi manfaat dari penerimaan sistem teknologi informasi. Apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi informasi berguna maka seseorang tersebut akan menggunakannya dan memberi kontribusi positif.

1.1.3.2. *Perceived Ease of Use (PEOU)*

Perceived Ease Of Use atau Persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis Didefinisikan sebagai sesuatu yang sejauh mana seseorang mempercayai bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari usaha yang sulit, atau dapat diartikan *Ease of use* berarti bebas dari kesulitan.[13]

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) juga dapat didefinisikan sebagai bagaimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa menggunakan teknologi yang mudah digunakan maka seseorang tersebut akan menggunakannya, dan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha[19]. Jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, dan apabila sistem informasi tidak mudah digunakan maka orang tersebut tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas penulis menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan sebagai persepsi seseorang atau individu bahwa dengan menggunakan teknologi dapat memudahkan dan memudahkan usaha seseorang dalam melakukan pekerjaan.

1.1.3.3. *Actual System Usage (ASU)*

Actual System Usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku dikonsepskan dalam penggunaan sesungguhnya (*Actual Use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.[4] Dengan kata lain pengukuran penggunaan sesungguhnya (*Actual System Use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan

besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut