**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

* 1. **Landasan Teori**
1. ***Theory of Reasoned Action* (TRA)**

*Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007). Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience)*, yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (intetion) ditentukan oleh sikap dan norma subyektif (Jogiyanto, 2007).

Ajzen (1991) yang mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal; Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma objektif (*subjective norms*) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma- norma subjektif membentuk suatu intensi atau niat berperilaku tertentu.

Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa Intensi atau niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned* *Action* (TRA) dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya. Penelitian ini dibangun berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk mengukur sikap dan perilaku individu terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi, untuk itu variabel pada penelitian ini yaitu kualitas system, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna berkaitan dengan theory TRA yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), karena theory TRA adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan.

1. ***Technology Acceptance Model* (TAM**)

TRA diadopsi oleh *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu suatu model yang diperkenalkan oleh Davis (1989) yang menjelaskan aspek keperilakuan pengguna sistem informasi. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi, dalam hal ini theory TAM berkaitan dengan variabel penelitian ini yaitu persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) dikenalkan oleh Davis (1989) yang dikembangkan dari *Theory Reasoned Action* (TRA) dan menjadi model penerimaan teknologi berdasarkan lingkungan pengguna sistem informasi. Model TAM menjelaskan bagaimana pengguna teknologi informasi menerima teknologi yang digunakan dan memahami tingkah laku pengguna terhadap penerimaan teknologi baru dengan menganalisis hubungan antara perspektif penalaran dan afektif serta pengguna teknologi (Cheng, 2013). Kemudahan penggunaan *(ease of use)* dan kegunaan *(usefulness)* merupakan indikator utama yang berdampak pada pada perilaku pengguna dan niat untuk menggunakan. Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai “sejauh mana individu percaya dalam menggunakan sistem yang bebas dari usaha” dan penggunaan di definisikan sebagai “sejauh mana individu percaya dalam menggunakan sistem yang membantu kinerja pekerjaan mereka menjadi lebih baik” (Davis, 1989). Tujuan dari model TAM ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan teknologi dengan menggambarkan tingkat penggunaan teknologi tersebut.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan [persepsi](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-persepsi/4669/) seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Menurut Davis perilaku menggunakan TI diawali oleh adanya [persepsi](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-persepsi/4669/) mengenai manfaat *(perceived of usefulness)* dan [persepsi](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-persepsi/4669/) mengenai kemudahan menggunakan TI *(ease of use).* Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari belief.

Davis mendefinisikan [persepsi](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-persepsi/4669/) mengenai kegunaan (*perceived of usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata useful yaitu capable *of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap kegunaan adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI. Pengguna yang potensial percaya bahwa aplikasi tertentu berguna, mungkin mereka, pada saat yang sama, percaya bahwa [sistem](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-sistem/13088) ini terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang di dapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi. Artinya, di samping manfaat atau kegunaannya, penerapan sistem teknologi informasi akan dipengaruhi juga oleh kemudahan yang dirasa penggunaan (*perceived ease of use*). Oleh sebab itu Davis menambahkan dua komponen itu pada model TAM.

* 1. **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan layanan. Adapun yang menjadi sumber data dalam peneltian ini adalah mahasiswa Universitas. Kepuasan adalah suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas (Oliver, 1997). Definisi ini menempatkan penekanan pada konsumen dibanding pelanggan sebab walaupun pelanggan membayar produk atau jasa, mereka tidak mungkin memakai atau melayani secara langsung. Kepuasan dengan suatu produk atau jasa/layanan adalah memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk jasa/layanan tiap individu.

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi karakteristik personal (Seddon & Kiew, 1994 dalam Wirahutama, 2011). Kepuasam Pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dipaparkan baik oleh McKeen *et al*., (1994); Doll dan Deng (2001); Guimaraes *et al*., (2003); Suryaningrum (2003) menemukan bahwa pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes *et al*., (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem.

Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan. Keberhasilan Dimensi kepuasan pengguna merupakan tingkat pengguna kepuasan saat menggunakan IS. Hal ini dianggap sebagai salah satu langkah yang paling penting dari IS sukses. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dinilai dengan menggunakan kriteria: *adequacy, effectiveness, efficiency, overall satisfaction* (Seddon dan Kiew, 1994*); enjoyment, information satisfaction, system satisfaction* (Gable *et al*., 2008).

* + 1. **Pajak**

Berdasarkan UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Adriani 1987:2 dalam Verawati, 2007).

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (natural resource). Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan tersebut untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Pemungutan pajak merupakan penghasilan rakyat yang kemudia dikembalikan lagi kepada masyrakat melalui pengeluaran-pengeluaran pembangunan, yang akhirnya digunakan untuk kepentingan seluruh masyarakat baik yang membayar pajak maupun tidak.

1. **Fungsi Pajak**

Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

1. Fungsi Budgetair / Financial, yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.
2. Fungsi Regulerend / Fungsi Mengatur, yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat, baik di bidang ekonomi, sosial maupun politik dengan tujuan tertentu. Pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dapat dilihat dalam contoh sebagai berikut :
3. Pemberian insentif pajak (misalnya *tax holiday*, penyusutan dipercepat) dalam rangka meningkatkan investasi, baik investasi dalam negeri maupun investasi asing.
4. Pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri.
5. Pengenaan Bea Masuk dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah untuk produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produkproduk dalam negeri.
	* + 1. **Sistem Informasi**
6. **Definisi Sistem Informasi**

sistem informasi menurut John F. Nash Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atas transaksi-transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat. Sementara pengertian sistem informasi menurut Henry Lucas Sistem Informasi adalah suatu kegiatan dariprosedurprosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam. Dalam sistem informasi terdapat komponen yang ada terdapat di sistem informasi itu sendiri, komponen sistem informasi yaitu :

1. komponen input input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi.
2. komponen model kombinasi prosedur,logika,dan model matematika yang memproses data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah di tentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. komponen output output informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
4. komponen teknologi teknologi merupakan alat dalam sistem informasi, teknologi digunakan untuk menerima innput, menjalankan model, minyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan output dan memantu pengendalian sistem.
5. komponen basis data merupakan kumpulan data yang saling berhubungan yang tersimpan didlm komputer denganmenggunakan *softwre database*.
6. komponen kontrol pengendalian yang dirancang untuk menanggulangi gagguan terhadapsistem informasi.
7. **Sejarah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak**

Pengembangan TI Ditjen Pajak dimulai 90-an, yaitu dengan penerapan NPCS, yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Pada awal 1994, mulai diperkenalkan sistem informasi perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan SPT sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputuan. Di bidang PBB diperkenalkan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Pada perkembangan berikutnya SIPMOD Unix ini dikembangkan untuk dapat beroperasi dengan basis Windows pada tahun 2008 yang disebut dengan SIPMOD 10g. Saat ini KPP Madya dan KPP Pratama Jawa (kecuali Jatim) telah menggunakan SIDJP, Demikian juga KPP Madya luar Jawa. Sedangkan sisanya menggunakan SIPMOD 10.Selanjutnya SIP modifikasi ini akan digantikan dengan SI-DJP yang menggunakan database yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan. Secara bertahap Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di DJP akan dikembangkan kepada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP). Pada awalnya SIP yang sudah dimodifikasiterlebih dahulu yaitu pada tahun 2005 yang dikenal dengan nama SIPMOD Unix karena berbasis Linux Unix, sehingga dapat diaplikasikan dengan kebutuhan struktur organisasi yang baru yaitu awalnya sistem yang berorientasi ke jenis pajak kemudian dimodifikasi kepada sistem yang Pengembang Aplikasi Sistem Informasi di Lingkungan DJP. Aplikasi  SAPT dan  SIDJP  dikembangkan oleh PT Jati Piranti Solusindo, perusahaan pengembang software lokal yang lebih dikenal dengan nama Jatis Solutions. SAPT dikembangkan selama satu tahun sejak 2002 hingga 2003. Sedangkan SIDJP dikembangkan selama enam bulan sejak Februari 2004 hingga Juli 2004. Kedua sistem tersebut menggunakan teknologi *database Oracle, Oracle Application* (untuk SAPT) dan *Oracle Form* (untuk SIDJP). Selain itu terdapat aplikasi case management yang dikembangkan dengan platform.Net dari *Microsoft*. Sedangkan Pengembangan SIP, SIPMod, SISMIOP-SIG, SIMPP dilakukan oleh tim IT DJP.

1. **Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak**

Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal pajak menurut Liberti Pandiangan (2008:13) merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. Pengertian SIDJP menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 160/PJ/2006 adalah Sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. Pengertian SIDJP sesuai dengan SE-19/PJ/2007 adalah Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan yang ada di DJP, yaitu SIP, SAPT, SISMIOP, SIG, dan SIDJP dalam versi yang sekarang. Indikator sistem informasi direktorat jenderal pajak sebagai sistem informasi berdasarkan keandalan sebuah sistem yang berkualitas menurut AICPA *(American Institue of Chartered Public Accountants)* (2004:58) adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan *(Availbility)*
2. Keamanan *(Security)*
3. Dapat dipelihara *(Maintainbility)*
4. Integrasi *(Integras)*
	1. **Kualitas Sistems**

Kualitas Sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem *(reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*). Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan.

Nielsen (2000) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip usability yaitu online *environment, namely, navigation, respon time, credibility, dan content*. Dari berbagai literatur bahwa ada empat dimensi kualitas sistem yaitu: *navigation, easy of use, respon time, dan security*. McKinney *et al*., (2002) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga dimensi tersebut adalah: *access, usability, dan navigation.* Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu *usability. Usability* adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computer yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Nielsen (2000) berpendapat bahwa *usability* terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yaitu: navigation, timelines, *credibility*, dan content. Palmer (2002) berpendapat bahwa beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsistensi (*concistancy)*, kemudahaan penggunaan (*easy of use*), kejelasan dalam berinteraksi (*clarity of interaction*), kemudahan dalam membaca (*easy to reading*), pengaturan informasi (*information arrangement*), kecepatan (*speed*), dan lay out/rancangan website.

* + 1. **Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi merupakan kualitas keluaran *(output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al*., 2002). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan (*completeness*), penyajian informasi (*format*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). DeLone & McLean (1992) dalam Wirautama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. Kualitas informasi berkaitan dengan system use, user satisfaction, dan net benefits (DeLone dan McLean 1992, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir (Ives *et al*., 1983; Baroudi dan Orlikowski, 1988; Doll *et al*., 1994). Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI.

DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah a*ccuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness* (Weber, 1999). Kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (timely), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah website (Liu dan Arnett, 2000). Kualitas informasi terbaik dapat diberikan oleh internet ketika bisa didapatkan dengan mudah (tidak susah dalam pencariannya), terorganisasi (teratur), dan tersedia dalam jumlah yang banyak (Istianingsih dan Wijanto, 2008). Menurut Jogiyanto (2007:15) Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut: relevan; tepat waktu; akurasi; kelengkapan; ringkas. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna.

Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes dan Vidgen, 2003). Menurut Li *et al*., (2002), informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, jelas, detil, relevan, mudah didapatkan, tepat waktu, up to date dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Liu dan Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Lin dan Lu (2000) juga menambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem disebabkan oleh kualitas yang diberikan oleh sebuah sistem.

* + 1. **Persepsi Kegunaan**

Sugihartono (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan dari otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses yang sudah diterima oleh alat indera. Persepsi manusia berbeda-beda dilihat dari perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu hal itu baik dan bisa juga sesautu hal itu buruk. Ada juga dari apa yang sudah dipersepsi menimbulkan kesan positif maupun kesan negative yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

1. Persepsi Pada tahapan ini individu menangkap stimulus yang datang dari luar yang diterima oleh alat indera. Individu sadar akan keberadaan yang dipersepsi sehingga dapat menimbulkan suatu persepsi dari apa yang sudah diinderanya.
2. Sikap Dari apa yang sudah distimulus oleh individu dan menimbulkan suatu persepsi, maka individu tersebut dapat menyatakan sikap atau pendapat mengenai keberadaan stimulus yang sudah diindera tersebut. Sikap ini bisa berupa positif maupun negative tergantung dari sudut pandang individu tersebut mempersepsi.
3. Perilaku Pada tahapan ini merupakan proses akhir dari persepsi yaitu menghasilkan suatu responden bisa juga berperilaku sebagai akibat dari persepsi. Dari ketiga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mengambarkan persepsi ada beberapa tahapan terjadinya suatu persepsi terhadap stimulus yang diterima yang kemudian dapat menentukan sikap baik berupa positif maupun negative dan terakhir berupa respon yang menimbulkan suatu perilaku.

Salah satu persepsi yang ada yaitu persepsi kegunaan. Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja (Davis,1989).

* 1. **Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PENULIS** | **VARIABEL** | **OBJEK** | **HASIL** |
| 1 | Marina, Lestari Kertahadi, Imam Suyad pada tahun 2013 | Kualitas Sistem (*System Quality),* Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality),* Penggunaan (*Use),* Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Keuntungan Perusahaan (*Net Benefit)* | Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara | Informasi yang dihasilkan oleh SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memberikan manfaat dalam pengambilan keputusn karena kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi, ketersediaan informasi yang up to date, tidak terlambat dan tersedia kapanpun dibutuhkan. Serta informasi yang dihasilkan SIDJP mudah untuk dipahami, ringkas dan padat isinya. |
| 2 | Arifia Surya Gandara pada tahun 2015 | Efektivitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berpengaruh terhadap Efektivitas Pengendalian Internal pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Jawa Barat, Efektivitas Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Pencegahan Fraud pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Jawa Barat 1 | Survey Pada KPP di Kantor Wilayah Jawa Barat | Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas pengendalian internal terhadap pencegahan fraud, dimana semakin baik efektivitas pengendalian internal maka semakin baik pula pencegahan fraud pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Jawa Barat 1. |
| 3 | Danang Indrayanto pada tahun 2014 | Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya Bandung. , penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya Bandung, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pada KPP Pratama Majalaya Bandung. | KPP Pratama Majalaya Bandung. | Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan penerapan e-SPT memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dimana terdapat hubungan yang kuat, namun hubungan antara penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak lebih dominan dibandingkan dengan hubungan antara Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung |
| 4 | Yelti Septria pada tahun 2016 | Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak , Kepuasan kerja , kinerja pegawai  | KPP Pratama Bandung Tegallega | Pengaruh sistem informasi Direktorat Jenderal pajak terhadap kinerja pegawai berpengaruh sebesar 21,6% sedangkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh sebear 24,7% penelitian ini memberikan bukti empiris dimana SIDJP dan kepuasan kinerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Bandung Tegallega. |
| 5 | R Magistrevel Derizky pada tahun 2018 | Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIDJP, Kualiat informasi terhadap pengguna SIDJP, Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna SIDJP | KPP Pratama Surabaya Rungkut | Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP dan kualitas yang diberikan KPP Pratama Surabaya Rungkut sangat baik. |

* 1. **Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran menggambarkan hubungan antara variabel independen dan dependen. Variabel independen penelitian meliputi kualitas system (X1), kualitas informasi (X2), dan persepsi kegunaan (X3), sedangkan variabel dependen meliputi kepuasan pengguna (Y). Kerangka berpikir dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

* 1. **Bangunan Hipotesis**
		1. **Hubungan Kualias Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

Sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan *user* yang mengelola perubahan data menjadi informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut (Azhar Susanto, 2008:52). Fungsi dari sistem informasi yaitu untuk menyajikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan. Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Menurut Nelson *et al.* (2005:26) “Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respon sistem”. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem yang berkualitas akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan sehingga merasa puas dan dapat membantu kegiatan operasional individu maupun organisasi dan perusahaan.

Semua jenis organisasi baik organisasi pemerintah juga organisasi swasta, menggunakan sistem yang digunakan untuk diterbitkan operasional organisasi. Organisasi Seperti DJP juga menggunakan sistem yaitu berada aplikasi perangkat lunak aplikasi itu menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan di dalam DJP. Penelitian DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chen (2010), kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Indikator Kualitas sistem yang dimililiki baik adalah dengan Software yang dimiliki organisasi juga baik dan berkualitas, hal ini juga dapat mendukung efektivitas Penggunaan informasi, dapat dikatakan bahwa jika pemakai sistem informasi percaya bahwa jika kualitas sistem informasi yang digunakan adalah baik, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah :

**H1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP.**

* + 1. **Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

Kualitas Informasi merupakan kualitas keluaran *(output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al*., 2002). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan (*completeness*), penyajian informasi (*format*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). DeLone & McLean (1992) dalam Wirautama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan, sehingga dapat memuaskan pengguna. Salah satu model yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karatkteristik yang diinginkan dari output sistem(kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang diterima dari pengguna sistem (kualitas layanan). Dengan penjelasan diatas dapat disimpulakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

Saha, *et al* (2012) menunjukkan hasil penelitan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi. Hasil penelitian serupa juga dihasilkan oleh Masrek & Gaskin (2016) dan Oktal *et al* (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana karakteristik yang memberikan nilai bagi pengguna (*user*). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes *et al*.,2003). Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan TRA yang mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang digunakan adalah :

**H2: Kualitas Informasi berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

* + 1. **Hubungan Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja (Davis,1989). Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Dalam penelitian ini ada dua model yang digunakan, model TRA dan model TAM. Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang Kemudian dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan sistem *use.* Teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (TRA). Teori ini dikembangkan ke dalam sebuah model penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi yang disebut TAM. TAM adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi. Rai *et al.* (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan user satisfaction dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi.

Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *perceived usefulness* menunjukkan adanya pengaruh dengan *user satisfaction*, sehingga dapat dikatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah semakin tinggi perceived *usefulness* akan meningkatkan kepuasan pengguna, hipotesis yang digunakan adalah :

**H3: Persepsi Kegunaan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**