

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. *Theory of Reasoned Action* ( TRA )

*Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan beralasan merupakan teori individual yang paling mendasar. *Theory of Reasoned Action (TRA)* dikembangkan oleh Icek Ajzen Martin Fishbein. Teori ini diderivasi dari teori sikap yang mempelajari tentang sikap yang pengaruhnya terhadap perilaku. TRA ini menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku diasumsikan ditentukan oleh niat. Pada tahap berikutnya, niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilkuan norma subyektif dalam bentuk kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku tentang ekspektasi normatif dari orang yang relevan (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:326). TRA mengemukakan bahwa norma subyektif seorang individu ditentukan oleh fungsi multiplikatif dari kepercayaan normatifnya misalnya harapan-harapan yang dirasakan dari petunjuk khusus individu atau kelompok dan motivasinya untuk memenuhi harapan-harapannya, TRA yang dikembangkan oleh Icek Ajzen Martin Fishbein merupakan model yang umum dan tidak menentukan kepercayaan yang operatif untuk perilaku khusus.

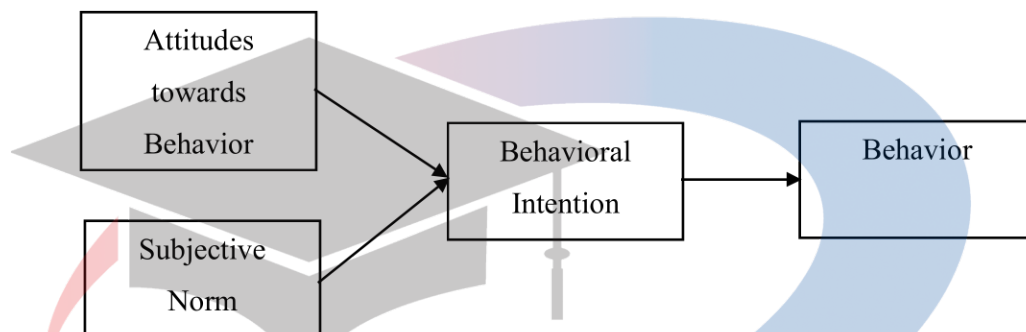
Definisi TRA memiliki tiga komponen sebagai berikut:

1. Sikap merupakan jumlah dari keyakinan tentang perilaku tertentu tertimbang oleh evaluasi dari keyakinan.
2. Norma subyektif merupakan melihat pengaruh dari orang-orang di lingkungan sosial dan keyakinan orang dengan dihitung pentingnya pendapat mereka akan pengaruhi perilaku tersebut.
3. Perilaku niat merupakan fungsi dari kedua sikap terhadap perilaku dan norma subyektif terhadap perilaku yang telah ditemukan untuk memprediksi perilaku aktual (Miller, 2005:150).

TRA bekerja dengan baik jika diterapkan pada perilaku dimana individu memiliki pilihan atau kendali terhadap perilakunya. Jika perilaku tidak sepenuhnya berada dalam kendali individu meskipun individu sangat bermotivasi oleh sikap dan

norma subjektif, individu secara aktual tidak dapat melaksanakan perilakunya karena ada intervensi dari kondisi lingkungan kerja.

Dapat disimpulkan secara keseluruhan perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaannya, karena kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia disekililing mereka. Hal ini berarti perilaku terutama ditentukan oleh informasi ini.



**Gambar 2.1: Theory of Reasoned Action Model**

Sumber: Azjen dan Fishbein (1975)

Indikator yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Jogiyanto Muktasini (2007), yang mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980) faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

#### 2. *Affect*

*Affect* (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan. Dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi. Hal ini berarti jika individu senang melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, maka individu tersebut akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi

### 3. Kompleksitas

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks penerimaan atas inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompleks teknologi informasi maka semakin rendah tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

### 4. Kesesuaian Tugas

Kesesuaian tugas dengan teknologi informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu dalam memproses input menjadi output. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan sesuai dengan tugas mereka.

### 5. Konsekuensi Jangka Panjang

Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang. Untuk beberapa individu, motivasi untuk menggunakan teknologi informasi dapat dihubungkan dengan rencana pada masa yang akan datang dan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika output yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan keuntungan pada masa yang akan datang seperti peningkatan karier dan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting.

### 6. Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektifitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

### 7. Kepercayaan

Kepercayaan atas komunikasi diterapkan dalam suatu teknologi sistem informasi baru yang muncul dari pemakai sistem informasi itu diharapkan bisa

meningkatkan kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi sistem informasi baru beserta adanya kepercayaan dari pemakai terhadap sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sehingga output yang dihasilkan bisa optimal bagi organisasi/perusahaan.

## **2.1.2. Hubungan dan peraturan UU Teknologi Informasi dalam perpajakan**

### **2.1.2.1. Hubungan Teknologi Informasi dalam pajak**

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Siti Resmi, 2008:1).

Defenisi pajak diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak berperan penting dalam suatu negara. Tentunya banyak kegiatan pengolahan data didalamnya. Baik dalam mengelola data transaksi pajaknya maupun akuntansi-akuntansi dalam perpajakan. salah satu hal yang meliputi modernisasi perpajakan adalah reformasi teknologi informasi. Konsepnya untuk mengurangi kontak langsung dengan wajib pajak, mudah, hemat dan cepat. Selain itu, akurat, efektif dan efisien dan pengawasan internal. Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya (Chaizi Nasucha, 2004:37).

Reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan :

1. Struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi.
2. Strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan.
3. Komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan (Chaizi Nasucha, 2004:63).

Dapat disimpulkan bahwa pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaan. Pajak sangat berperan penting dalam suatu negara yang diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Selain itu



teknologi informasi juga dimanfaatkan dalam banyak kegiatan dalam mengelola data transaksi pajak maupun akuntansi dalam perpajakan. Adapun tujuannya untuk menghemat waktu, mudah dan cepat, selain itu akurat, efektif dan efisien.

### 2.1.2.2. Peraturan UU Teknologi Informasi

Menurut UU RI No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik menjelaskan bahwa:

1. Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan atau menyebarkan informasi.
2. Globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan transaksi elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.
3. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru.
4. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan demi kepentingan nasional.
5. Pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
6. Pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia.

(<http://www.kemenag.go.id/file/dokumen/UU1108.pdf>)

Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia.
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab.
5. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

(<http://www.kemenag.go.id/file/dokumen/UU1108.pdf>)

Untuk itu dapat disimpulkan adanya teknologi informasi serta pemakainya yang handal dalam organisasi perpajakan, guna membantu proses pengerjaan tugas pajak yang cepat, dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja yang lebih baik.

### **2.1.3. Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak**

Pengembangan Teknologi Informasi Ditjen Pajak dimulai pada awal 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 keputusan. Sejak tahun 2004 DJP menerapkan aplikasi baru yang dinamakan Oracle. Oracle adalah *relation database management system* (RDBMS) untuk mengelola informasi secara terbuka, komprehensif dan terintegrasi. Oracle server menyediakan solusi yang efisien dan efektif karena kemampuannya dalam hal sebagai berikut:

1. Dapat bekerja di lingkungan client/server (pemrosesan tersebar).
2. Menangani manajemen space dan basis data yang besar.
3. Mendukung akses data secara simultan.

4. Performansi pemrosesan transaksi yang tinggi.
5. Menjamin ketersediaan yang terkontrol.
6. Lingkungan yang tereplikasi. (Azan Fajri, 2009:73)

Penyedia layanan business process outsourcing (BPO) juga menghantarkan melalui “BPO yang oracle” initiative. Sementara penyedia layanan BPO menikmati biaya lebih rendah dari total kepemilikan dan meningkatkan fleksibilitas pemasangan melalui standar berbasis teknologi Oracle yang canggih pada mereka. Organisasi bisnis end-user dapat memiliki sistem dan beroperasi lebih cepat dan mulus dan meningkatkan daya kerja ke sistem terbaru.

Program Oracle (yang mencakup perangkat lunak dan dokumentasi) mengandung informasi milik perusahaan yang diberikan berdasarkan perjanjian lisensi yang berisi pembatasan pada penggunaan dan pengungkapan dan juga hak cipta, paten dan lainnya. Data dari kantor pelayanan pajak berasal langsung dari pusat Dirjen Pajak sehingga setiap kantor pajak dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien.

#### **2.1.4. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Suatu organisasi merupakan sekumpulan unit pengambil keputusan untuk mengejar suatu tujuan. Setiap organisasi menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data (George H. Bodnar dan William S. Hopwood, 2006:13).

Struktur departemen sistem informasi yang paling lazim adalah fungsi, yaitu pemberian wewenang dan tanggung jawab berdasarkan area keahlian teknis setiap staf. Semakin besar departemen sistem informasi, setiap fungsi dalam departemen tersebut akan cenderung semakin terspesialisasi. Departemen sistem informasi dibagi menjadi lima fungsi utama yaitu:

1. Fungsi analisis, bertugas mengidentifikasi masalah dan proyek untuk mendesain sistem yang dapat menyelesaikan masalah tersebut.
2. Fungsi pemrograman, bertanggung jawab untuk mendesain, membuat kode, menguji, dan men-debug program komputer yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem yang telah dirancang oleh analis.

3. Fungsi operasi, bertanggung jawab menyiapkan data, mengoperasikan peralatan, dan memelihara sistem.
4. Fungsi *technical support*, bertanggung jawab dengan sistem operasi, perangkat lunak, desain database, pengolahan data, dan teknologi komunikasi.
5. Fungsi *user support*, bertugas melayani pengguna, serupa dengan fungsi *technical support* yang bertugas yang melayani personel di departemen sistem informasi.  
(George H. Bodnar dan William S. Hopwood, 2006:12)

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam tugasnya, pengukurannya, berdasarkan intensitas pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemahaman mengenai teknologi informasi disimpulkan bahwa adanya sikap positif dan dukungan yang baik terhadap perkembangan teknologi komputer yang dimanfaatkan secara efektif, anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi informasi dengan baik sehingga memberikan kontribusi terhadap kinerja.

#### 2.1.5. Kinerja Individual

Kinerja (*performance*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberi masukan untuk keputusan penting seperti promosi, transfer, dan pemutusan hubungan kerja (Veithzal, 2006:426). “Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2009:67).

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Analisa, 2011:9)

Dari defnisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dalam suatu pekerjaan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja menggambarkan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja sering kali disalah tafsirkan sebagai upaya (*effort*), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, padahal kinerja diukur sebagai segi hasil.

Faktor yang mempengaruhi individu dalam bekerja yaitu:

1. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut.



2. Tingkat usaha yang dicurahkan.
3. Dukungan dari organisasi dan perusahaan. (Artana, 2012:71)

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Hal ini menunjukkan bahwa penempatan karyawan haruslah sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki.

2. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi menggerakkan diri karyawan secara terarah untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditentukan. Oleh karena itu motivasi kerja sangat penting bagi hasil kinerja karyawan pada sebuah perusahaan (Mangkunegara, 2012:13).

Kinerja dapat diukur berdasarkan empat indikator yaitu:

1. Efektivitas dan efisiensi yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar kemampuan untuk memilih peralatan yang tepat dalam mencapai tujuan.
2. Orientasi tanggung jawab yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan mengevaluasi pekerjaan dengan baik.
3. Disiplin yaitu sikap atau kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, dan sesuai dengan target yang ditentukan.
4. Inisiatif yaitu kemampuan untuk bertanya, memberi kritik dan saran (Boediharjo, 2002:102).

Penilaian kinerja merupakan menilai kegiatan sejauh mana keberhasilan yang dicapai dalam pekerjaan. Penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau di masa lalu relatif terhadap standar prestasinya (Gary, 2006:322).

Penilaian kinerja secara sederhana diartikan sebagai kegiatan organisasi dalam menilai pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pekerja/anggota organisasi. Penilaian kinerja yang efektif harus mampu memberikan umpan balik untuk kepentingan pekerja/anggota organisasi yang dinilai, para pimpinan (manajer) unit kerja, pengelola personalia/SDM, dan organisasi secara keseluruhan (Nawawi, 2003:323).

Evaluasi kinerja juga dimaksudkan sebagai umpan balik kepada karyawan mengenai bagaimana pandangan organisasi terhadap kinerja mereka, sebagai dasar untuk alokasi ganjaran (upah), dan menetapkan keputusan (Veithzal, 2006:426).

Dengan demikian melalui penilaian tersebut kita dapat mengetahui apakah pekerjaan itu sudah sesuai atau belum dengan uraian pekerjaan yang telah disusun sebelumnya. Dengan melakukan penilaian, seorang pimpinan akan menggunakan uraian pekerjaan sebagai tolak ukur. Bila pelaksanaan pekerjaan itu berhasil dilaksanakan dengan baik. Bila dibawah uraian pekerjaan, maka berarti pelaksanaan pekerjaan tersebut kurang.

## 2.2. Review Penelitian Terdahulu

Sunarta (2005), melakukan penelitian mengenai Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual. Sampel pada penelitian ini adalah karyawan pengguna teknologi informasi di Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Tingkat II Propinsi Bali. Variabel yang digunakan faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas teknologi, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi. Kesimpulan penelitian ini adalah faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan *affect*, kompleksitas, dan kesesuaian tugas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Siregar dan Suryawana (2008) menguji Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Penelitian ini mengambil sampel pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar yang menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas. Variabel yang digunakan faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, kompleksitas, dan kinerja individual. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan yang positif, tetapi faktor sosial, *affect*, dan kompleksitas tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Astuti dan Suryanawa (2008), menguji tentang pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja individual pada kantor pelayanan pajak pratama Denpasar barat. Variabel yang digunakan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Tjhai Fung Jin faktor yang mempengaruhi pemanfaatan dan

kinerjanya. Kesimpulan dari hasil penelitian ini faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan yang positif, tetapi faktor sosial, *affect* dan kompleksitas tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama Denpasar Barat. Pada penelitian ini menggunakan enam variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yaitu faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi. Sedangkan variabel dependen yaitu kinerja individual. Pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Astuti dan Suryanawa (2008), dalam penelitian ini tidak menggunakan regresi linear sederhana.

Soraya Amalia (2010), menguji Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual. Variabel yang digunakan faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, kompleksitas, dan kinerja individual. Kesimpulan dari hasil penelitian ini faktor sosial, *affect*, konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja individual, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual, sedangkan kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja individual.

**Tabel 2.1**  
**Review Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel yang digunakan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<b>Sunarta</b>	2005	Analisis Faktor –faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual.	Variabel Dependen: Pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja individual.  Variabel Independen: Faktor sosial, <i>Affect</i> , Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, dan Kondisi Yang Memfasilitasi.	Simultan: Faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi.  Parsial: <i>Affect</i> , kompleksitas dan kesesuaian tugas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

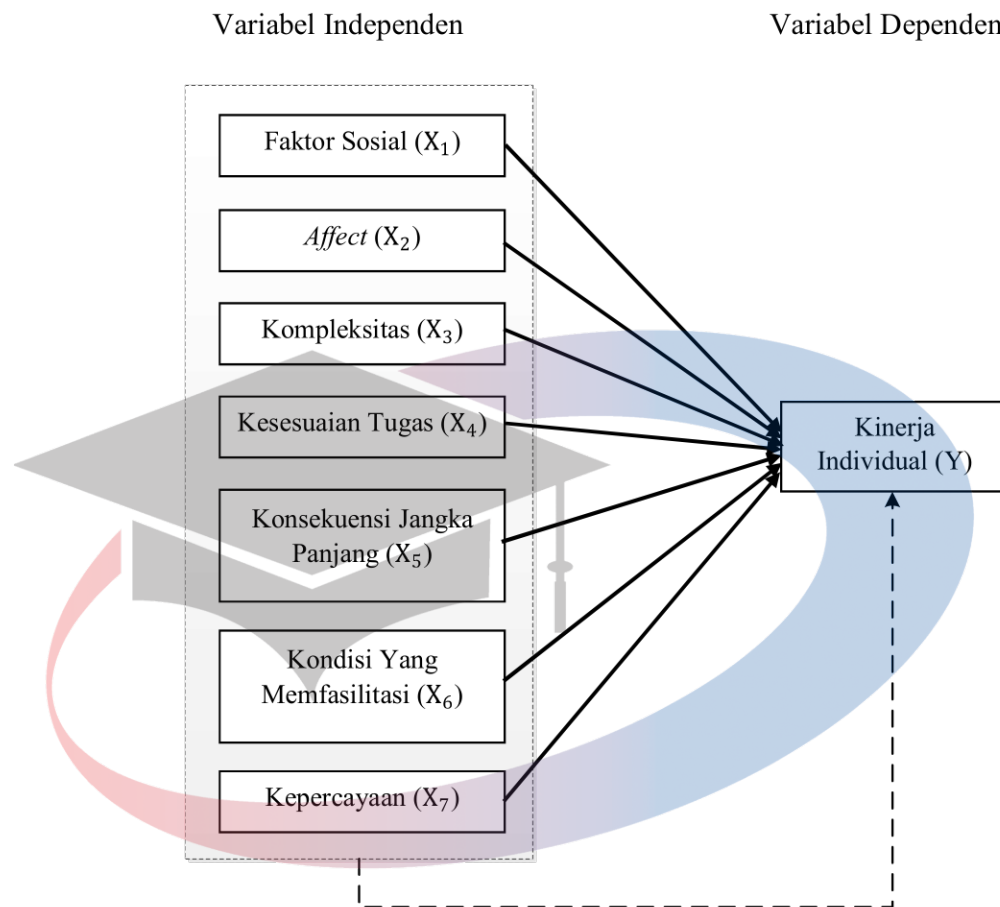
Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
<b>Siregar dan Suryanawan</b>	2008	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap kinerja individual Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratam Denpasar Barat.	Variabel Dependen: Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual.  Variabel Independen: Faktor sosial, <i>Affect</i> , Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, dan Kondisi Yang Memfasilitasi dan Kompleksitas.	Simultan: Faktor sosial, affect, kesesuaian tugas , konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas secara simultan berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi sebesar 80,9%. Secara parsial faktor kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi.  Parsial: Faktor sosial, affect, dan kompleksitas memiliki hubungan positif tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual sebesar 41,4%.
<b>Astuti dan Suryanawa</b>	2008	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.	Variabel Dependen: Kinerja Individual  Variabel Independen: Faktor sosial, <i>Affect</i> , Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, dan Kondisi yang Memfasilitasi.	Simultan: Faktor kesesuaian tugas dan kosekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan TI.  Parsial: Kompleksitas memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan TI tetapi tidak berpengaruh signifikan. Pemanfaatan TI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.



Nama Peneliti	Tahun	Judul	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
Soraya Amalia	2010	Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tegal)".	Variabel Dependen: Kinerja Individual Variabel Independen: Faktor sosial, <i>Affect</i> , Kompleksitas, Keseuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, dan Kondisi Yang Memfasilitasi.	Simultan: Faktor sosial, <i>affect</i> , konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja individual, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Parsial: kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja individual.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka konsep merupakan suatu gambaran pemikiran ringkas mengenai hubungan antara satu konsep dengan konsep lainnya yang akan diteliti, atau menggambarkan pengaruh atau hubungan antara satu kejadian dengan kejadian lainnya. Dalam penelitian ini akan menguji pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja individual dimana variabel independennya adalah Faktor sosial, *Affect*, Kompleksitas, Keseuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi dan Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja individual. Berdasarkan pernyataan tersebut maka kerangka konsep penelitian ini adalah :



**Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran**

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1. Pengaruh Faktor Sosial pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.

Faktor sosial merupakan internalisasi individual tentang kultur subyektif kelompok referensi dan persetujuan-persetujuan interpersonal spesifik yang telah dibuat oleh individual dengan yang orang-orang lain di situasi-situasi tertentu (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:237). Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi yang menghususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2008) menunjukkan hubungan yang positif antara faktor sosial dan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini,

peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>** : Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

#### **2.4.2. Pengaruh *Affect* pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja individual.**

*Affect* dapat didefinisikan sebagaimana perasaan bahagia, gembira, atau senang, atau depresi, jijik, tidak nyaman, atau benci yang dihubungkan dengan seorang individual ke suatu tindakan tertentu (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:236). Jika individu senang melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, maka individu tersebut akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi sehingga kinerja juga meningkat. Penelitian yang dilakukan Amelia (2008) menyatakan *affect* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>** : *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

#### **2.4.3. Pengaruh Kompleksitas pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Kompleksitas didefinisikan sebagai seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif susah untuk dipahami dan digunakan (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:240). Jika pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks penerimaan atas inovasi, maka semakin kompleks inovasi yang dilakukan semakin rendah tingkat penerimaan dan kinerja individu. Penelitian yang dilakukan Astuti (2008) kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>** : Kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

#### **2.4.4. Pengaruh Kesesuaian Tugas pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Kesesuaian tugas adalah mengukur sejauh mana seseorang individual percaya bahwa menggunakan teknologi komputer personal dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:240). Dengan kesesuaian tugas dapat mengetahui sejauh mana kemampuan individual dalam menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam menyelesaikan pekerjaan. Penelitian Astuti (2008) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>** : Kesesuaian Tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

#### **2.4.5. Pengaruh Konsekuensi Jangka Panjang pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil-hasil yang dapat terjadi dimasa depan, akibat suatu tindakan tertentu (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:241). Dengan individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika output yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi informasi dapat memberi keuntungan pada masa yang akan datang seperti peningkatan karier dan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting. Dalam penelitian Astuti (2008) menunjukkan hubungan positif antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>** : Konsekuensi Jangka Panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.



#### **2.4.6. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Kondisi yang memfasilitasi adalah faktor-faktor obyektif yang ada dilingkungan yang mana beberapa penilai atau pengamat-pengamat dapat menyetujui untuk membuat suatu tindakan mudah dilakukan (Jogiyanto Hartono Mustakini, 2007:242). Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat memudahkan suatu pemakai dalam menyelesaikan pekerjaan dan sebagai faktor penunjang individu dalam memanfaatkan teknologi informasi. Dalam penelitian Astuti (2008) menunjukkan kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>** : Kondisi yang memfasilitasi penggunaan *Personal Computer* dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

#### **2.4.7. Pengaruh Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Kepercayaan didefinisikan sebagai kata percaya yang berarti mengakui atau yakin akan kebenaran sesuatu (Salim 1995:928). Jika kepercayaan pemakai sistem informasi yang baru dalam pemanfaatan teknologi informasi, maka ia akan merasakan teknologi informasi yang baru dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan tugas. Dalam penerapan teknologi sistem informasi baru beserta adanya kepercayaan dari pemakai terhadap sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sehingga *output* yang dihasilkan bisa optimal. Dalam penelitian Jumaili (2008) menunjukkan kepercayaan pada pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:



**H<sub>7</sub>** : Kepercayaan pada pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.

**2.4.8. Pengaruh Faktor sosial, *Affect*, Keseuaian tugas, Kompleksitas, Kesesuaian tugas, Konsekuensi jangka panjang, Kondisi yang memfasilitasi, dan kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual.**

Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi yang mengkhhususkan persetujuan antar pribadi dalam pemanfaatan teknologi informasi, begitu juga perasaan seorang individual melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, begitu juga semakin kompleks inovasi yang dilakukan semakin rendah tingkat penerimaan dan kinerja individual. kesesuaian tugas dapat mengetahui Sejauh mana kemampuan individual dalam menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan, begitu juga kondisi yang memfasilitasi dapat memudahkan suatu pemakai dalam menyelesaikan pekerjaan dan begitu juga jika kepercayaan pemakai sistem informasi yang baru maka ia akan merasakan teknologi informasi yang baru dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan tugas. (Jogiyanto Hartono Muktasini, 2007: 236-241)

**H<sub>8</sub>** : Faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individual.

