

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Teknologi Informasi**

Menurut Goodhue dalam Jumaili (2005) mendefinisikan teknologi sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Teknologi yang digunakan di teknologi sistem informasi adalah teknologi komputer, teknologi komunikasi, dan teknologi apapun yang dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi. Sedangkan O'Brien dalam Sagung (2008) teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri atas berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis *hardware*, *software*, manajemen data, dan teknologi jaringan informasi. Menurut Aji (2005) informasi adalah data yang terolah dan sifatnya menjadi data lain yang bermanfaat dan biasa disebut informasi.

##### **2. Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang paling banyak digunakan dalam bisnis. Bodnar dan Hopwood dalam Kadir (2003) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan sumber daya yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi. Galina *et al.* (1997) mendefinisikannya sebagai subsistem

khusus dari sistem informasi manajemen yang tujuannya adalah menghimpun, memproses, dan melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan.

Bodnar, dkk. dalam Handaiyani (2008) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. Pada sistem informasi akuntansi terdapat istilah pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai. Fungsi informasi bertanggung jawab untuk pengolahan data. Pengolahan data merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar dalam setiap organisasi.

### 3. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Pengembangan teknologi informasi Dirjen Pajak dimulai pada awal 90-an, yaitu dengan penerapan NPCCS yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Pada awal 1994, mulai diperkenalkan sistem informasi perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCCS 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*. Menurut Fajri, (2009) *oracle* adalah *relation database management system*

terintegrasi. *Oracle server* menyediakan solusi yang efisien dan efektif karena kemampuannya dalam hal sebagai berikut:

- a. Dapat bekerja dilingkungan *client/server* (pemrosesan tersebar).
- b. Menangani manajemen *space* dan basis data yang benar.
- c. Mendukung akses data secara simultan.
- d. Performansi pemrosesan transaksi yang tinggi.
- e. Menjamin ketersediaan yang terkontrol.
- f. Lingkungan yang tereplikasi.

Menurut Nigel (2006) 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.

Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu 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. Terdapat empat komponen utama dalam sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak yaitu: pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi, dan manajemen kasus, sistem

*Flow chart* profil unit pajak. Tujuan utama dibentuknya sistem

informasi Direktorat Jenderal Pajak ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak.

#### 4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson *et al.*, dalam Tjhai (2003) merupakan pemanfaatan yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.

Struktur departemen sistem informasi yang paling lazim adalah fungsi, yaitu pemberian dan tanggung jawab berdasarkan era keahlian teknis setiap staf. Semakin besar departemen sistem informasi, setiap fungsi dalam departemen tersebut akan cenderung semakin terspesialisasi (Bodnar dan Hopwood 2006). Departemen sistem informasi dibagi menjadi lima fungsi utama yaitu:

a. Fungsi analisis, bertugas mengidentifikasi masalah dan proyek

- b. Fungsi pemrograman, bertanggung jawab untuk mendesain, membuat kode, menguji, dan men-debug program komputer yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem yang telah dirancang oleh analisis.
- c. Fungsi operasi, bertanggung jawab menyiapkan data, mengoperasikan peralatan, dan memelihara sistem.
- d. Fungsi *technical support*, bertanggung jawab dengan sistem operasi, perangkat lunak, desain *database*, pengolahan data, dan teknologi komunikasi.
- e. Fungsi *user support*, bertugas melayani pengguna, serupa dengan fungsi *technical support* yang bertugas melayani personil di departemen sistem informasi.

Pemanfaatan menurut Davis dalam Suhaili (2004) dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Pemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Thompson *et al.*, dalam Sunarta, 2005). Investasi yang besar dalam TI tidak akan bermanfaat apabila teknologi tersebut tidak diterima oleh anggota organisasi. Lucas dan Spitter dalam Tjhai (2003) mengemukakan bahwa agar TI dapat dimanfaatkan secara efektif, anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi dengan baik sehingga

anggota organisasi untuk mengerti dan paham kegunaan sistem informasi tersebut.

Pemanfaatan teknologi juga berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut untuk menyesuaikan tugas. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behavior*) dari Triandis (1980) menyatakan bahwa pemanfaatan *personal computer* (PC) oleh pekerja yang memiliki pengetahuan dilingkungan yang dapat memilih akan dipengaruhi oleh perasaan individu (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norm*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan *computer personal*, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan *computer personal*, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari penggunaan *computer personal* dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitation conditions*) dalam lingkungan yang kondusif dalam penggunaan PC.

Menurut model yang dikembangkan oleh Thompson *et al.*, dalam Tjhai (2003), yang mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980), faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

a. Faktor sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari

bagaimana dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi

b. *Affect* (perasaan individu)

*Affect* (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan. Dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi.

c. 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-individu dalam memproses *input* menjadi *output*. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi.

d. Konsekuensi jangka panjang

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

e. Kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi

Menurut Triandis (1980) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektivitas yang ada

... 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.

f. Kompleksitas

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan.

## 5. Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks sistem informasi, teknologi menunjukkan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak, dan data) dan dukungan bagi pemakai (pelatihan dan bantuan) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam menjalankan tugas-tugasnya (Amalia, 2010). Dalam kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi teori yang mendasari yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975) dan *Theory of Attitudes and Behaviour* yang dikembangkan oleh Triandis (1980).

a. *Theory of Reasoned Action*

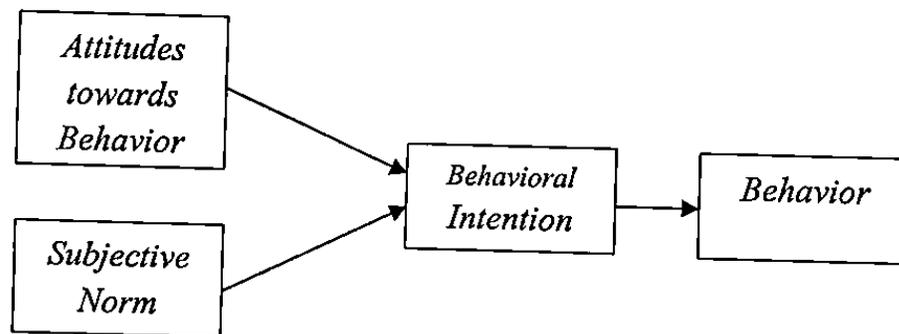
Teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007) yang mendasarkan pada psikologi sosial. Menurut *Theory of Reasoned Action*, kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan

dengan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subyektif.

Tujuan dari perilaku menurut Fishbein dan Ajzen (1975) merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif mengenai suatu tindakan. Norma subyektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu tidaknya melakukan suatu tindakan. Berasal dari pengaturan psikologi sosial, TRA (*Theory of Reasoned Action*) terbagi dalam tiga komponen yaitu, niat perilaku, sikap dan norma subyektif. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan oleh minat (*intention*). Pada tahap berikutnya minat-minat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku dan norma-norma subyektif. Tahapan ketiga mempertimbangkan subyektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuen suatu perilaku tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang-orang yang relevan. Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya.

TRA menyatakan bahwa "*attitudes follow reasonably from the beliefs people hold about the object of attitudes, just as intentions and action follow reasonably from the attitudes*". Manusia dalam

Beberapa sikap dan perilaku yang relevan dengan *study of accountant* diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan profesional, berbagai peran, *turnover* serta ketidakhadiran (Ivan dan Imam Gozhali, 2006).



Sumber: Ajzen dan Fishbein (1975)

**GAMBAR 2.1**  
*Theory of Reasoned Action Model*

b. *Theory of Attitude and Behavior*

Triandis (1980) mengembangkan teori sikap dan perilaku (*Theory of Attitude and Behavior*) menyatakan bahwa perilaku dilakukan oleh apa yang orang-orang ingin lakukan (sikap), apa yang mereka pikirkan akan mereka lakukan (aturan-aturan sosial), apa yang mereka biasa lakukan (kebiasaan) dan dengan konsekuensi perilaku yang mereka pikirkan. Sikap merupakan sebuah bangunan hipotesis yang mewakili satu derajat individu dari suka atau tidak suka untuk item.

Model perilaku interpersonal lebih komprehensif disajikan oleh Triandis (1980) dengan menyatakan faktor-faktor sosial, perasaan

sebaliknya akan mempengaruhi perilaku. Perilaku tidak mungkin terjadi jika situasinya (misalnya, kondisi yang memfasilitasi) tidak memungkinkan. Jadi jika seseorang menggunakan fasilitas *personal computer*, tetapi tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk mengoperasikannya, maka hasilnya akan dirasakan kurang bermanfaat.

c. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori yang berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah penerimaan teknologi atau *Theory Acceptance Model (TAM)*. TAM, yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis (1986) adalah adaptasi dari TRA yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*, disingkat PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy*

## 6. Teori Dasar Kepercayaan

Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pemakai sistem informasi agar dia merasakan teknologi sistem informasi yang baru dapat meningkatkan individu dalam menjalankan kegiatan organisasi atau perusahaan (Jumaili, 2005). Pendapat lain mengenai kepercayaan adalah harapan positif bahwa orang lain tidak akan melalui kata-kata, tindakan, atau keputusan bertindak secara oportunistik Robin dalam Cahyani (2005). Istilah harapan positif ini mengandalkan pengenalan dan keakraban dengan pihak lain. Kepercayaan adalah sesuatu yang diberikan karena adanya rasa percaya, yaitu rasa percaya dengan afeksi, dan rasa percaya sebagai aspek kognisi. Afeksi berkaitan dengan perasaan dan emosi (Partanto dan Yuwono dalam Dinar, 2006). Aspek kognisi merupakan ekspresi nonverbal yang berupa keyakinan. Keyakinan pada dasarnya ada dua, yaitu (1) keyakinan yang berhubungan dengan atribut yang dimiliki oleh suatu objek, dan (2) keyakinan evaluasi, yaitu keyakinan yang berhubungan dengan manfaat suatu objek.

Model konsep kepercayaan lebih banyak dipakai dalam konteks komunikasi (Gerek dalam Jumaili, 2005). Gerek memusatkan pada suatu konsep keterpaduan dari kepercayaan dalam penggunaan rancang bangun komunikasi internet dimana kepercayaan diperlukan dalam konteks ini. Kepercayaan dipertimbangkan sebagai sesuatu yang utama dapat disampaikan dengan aturan yang spesifik untuk komunikasi. Pada tahun

informasi dan menyatakan bahwa permasalahan pokok dalam komunikasi adalah apakah tiruan pesan antara titik awal mulai akan sama pada titik yang lain pada saat pesan sampai. Dalam hal ini, kepercayaan atas komunikasi diterapkan dalam suatu teknologi sistem informasi baru yang muncul dari pemakai sistem informasi itu diharapkan bisa meningkatkan kinerja individu.

## 7. Kinerja Individual

Organisasi atau perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Sumardiyanti, 1999). Untuk mengukur keberhasilan suatu sistem secara ekstrim sulit dilakukan. Goodhue (1995) mengajukan konsep evaluasi pemakai untuk melihat keberhasilan pengimplementasian suatu sistem informasi. Secara umum konsep evaluasi pemakai adalah suatu penilaian yang dilakukan tentang kepada pemakai sesuatu barang atau jasa tentang sikap atau kepercayaan mereka terhadap penggunaan sesuatu tersebut. Dalam konteks penelitian sistem informasi pemakai akan diberikan evaluasi berdasarkan pada suatu kenyataan apakah sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Dalam penelitian Goodhue dan Thompson (1995), pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian

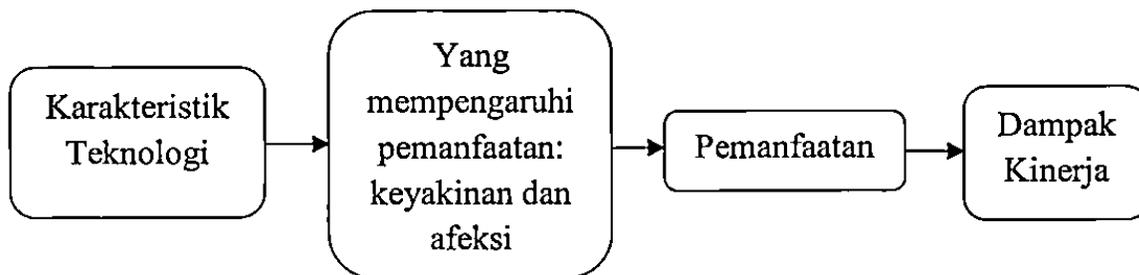
Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak sistem yang baru terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif.

#### **8. Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja individual**

Menurut Handayani (2007), secara umum sistem yang diimplementasikan dalam suatu perusahaan seharusnya memudahkan pemakai dalam mengidentifikasi data, mengakses data, dan menginterpretasikan data tersebut seharusnya merupakan data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan/organisasi sehingga dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan tugas dalam perusahaan. Dengan kata lain, suatu sistem merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menghasilkan suatu informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan.

Goodhue dan Thompson (1995) mengemukakan agar suatu teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual, maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukung. Kinerja individual dalam penelitian adalah pencapaian serangkaian tugas individu dengan dukungan teknologi informasi. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, efektivitas,

Penelitian mengenai pemanfaatan teknologi kebanyakan menggunakan variabel sikap dan keyakinan pemakai sistem (*user*) untuk memprediksi pemanfaatan sistem informasi Thompson,*et al.*, dalam Jurnal dan Supomo (2002). Penelitian ini memiliki kelemahan menurut Goodhue dan Thompson (1995) yaitu: (1) pemanfaatan teknologi informasi tidak selalu sukarela. Biasanya lebih dipengaruhi oleh berfungsinya rancangan sistem informasi untuk melaksanakan suatu pekerjaan dibandingkan dengan kualitas. (2) semakin tinggi pemanfaatan sistem informasi tidak secara otomatis berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja.



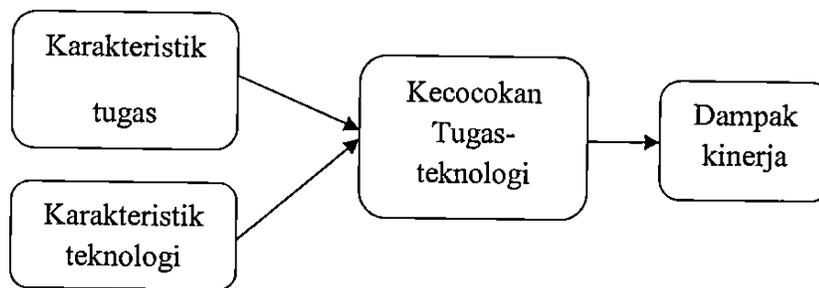
Sumber: Thompson, Higgins dan howell (1991)

### GAMBAR 2.2

Model hubungan kinerja yang berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi

Dalam penelitian Setianingsih dan Supriatna (2009), Goodhue dan Thompson menjelaskan bahwa teknologi yang didalamnya mengandung faktor kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai sistem tanpa memperhatikan

ada dalam tugas dan kemampuan individu akan membantu penyelesaian tugas dengan lebih cepat, lebih efektif, dan lebih akurat. Sistem yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi sikap pemakai sistem bahwa sistem tersebut mempunyai nilai kegunaan dan kepentingan yang selanjutnya akan mempengaruhi pemakai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut tugas-tugas yang dihadapi akan dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan lebih cepat, karena bantuan teknologi berarti akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi (kinerja).



Sumber: Goodhue dan Thompson (1995)

**GAMBAR 2.3**  
Model hubungan kinerja yang berfokus  
pada kesesuaian tugas



teknologi. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa kinerja berkaitan dengan pencapaian tugas-tugas individu didukung oleh teknologi yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Sugeng (1995) menemukan hubungan kecocokan tugas dan teknologi yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

## **B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis**

### **1. Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi**

Menurut Tjhai (2003) faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya sendiri bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Jika demikian faktor sosial menjadi alasan yang penting bagi individu untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam bekerja.

Dalam penelitian Sagung dan Wijana (2009), faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan terdukung secara signifikan terhadap kinerja individual pada BPR di Kabupaten tabanan. Dengan berada dilingkungan sosial yang mendukung akan penggunaan teknologi informasi, maka seorang individu akan termotivasi untuk menggunakan teknologi informasi dalam bekerja dan memanfaatkannya untuk meningkatkan kinerja mereka.

Handaiyani dan Suryanawa (2008) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara faktor sosial dengan pemanfaatan teknologi

(2003) menjelaskan bahwa faktor sosial merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal yang dibuat individual dengan yang lain dalam situasi sosial tertentu. Oleh karena itu peneliti akan menguji kembali faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1: Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak.

## 2. *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi

Menurut Tjhai (2003) *affect* (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu atas pekerjaan, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan, rasa suka atau tidak suka dalam melakukan pekerjaan individual dengan menggunakan teknologi informasi. Menurut Ghoothue (1995), kebanyakan peneliti sistem informasi tidak membuat jarak antara komponen *affective* dari sikap (yang memiliki suatu konotasi suka atau tidak suka) dengan komponen kognitif atau keyakinan. (informasi yang dipegang seseorang tentang suatu obyek, isu, atau *person*). Hal ini berarti jika individu senang melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi, dan ditunjukkan dengan sikap menyukai, maka individu tersebut akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi.

Handaiyani dan Suryanawa (2008) menunjukkan bahwa *affect* berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi akan

yang dilakukan oleh Sagung (2009) memberikan bukti empiris bahwa *affect* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan TI, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2: *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak.

### 3. Kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi

Kesesuaian tugas secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu-individu dalam memproses *input* menjadi *output*. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Thompson *et al.*, (1994) memperoleh hubungan positif signifikan antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan Tjhai (2003) kesesuaian tugas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika teknologi informasi yang diterapkan sesuai dengan tugas mereka.

Jurnali dan Supomo (2002) menguji Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik. Penelitian ini mengambil sampel Akuntan Publik yang bekerja di kantor Akuntan Publik (KAP) yang termasuk kategori “*BIG FIVE*” di Indonesia. Variabel yang digunakan Faktor kesesuaian tugas-

dan faktor pemanfaatan dan kinerja individual. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa faktor kesesuaian tugas-teknologi mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handaiyani dan Suryanawa (2008) bahwa kesesuaian tugas memiliki hubungan positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat. Berbeda dengan Sagung dan Wijana (2009) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja individual BPR di Kabupaten Tabanan berpengaruh positif dan tidak didukung secara signifikan.

Kesesuaian tugas dapat diukur dengan mengetahui apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja individu tersebut. Davis *et al.*, (1989) hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi dan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3: Kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pada Kantor

#### **4. Konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi**

Konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti. Tjhai (2003) konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang, seperti peningkatan karier dan peningkatan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting. Untuk beberapa individu, motivasi untuk menggunakan teknologi informasi dapat dihubungkan dengan rencana pada masa yang akan datang dan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini.

Handaiyani dan Suryanawa (2008) konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan Sagung dan Wijana (2009) konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Tjhai (2003) menemukan hubungan positif antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. 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

yang lebih penting. Dan berdasarkan uraian diatas hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H4: konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak.

#### **5. Kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi**

Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Triandis dalam Tjhai (2003) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor obyek diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Hal ini berarti bahwa suatu pekerjaan apabila didukung dengan ketersediaan bantuan yang memadai dari luar lingkungan untuk memudahkan agar pemanfaatan teknologi informasi dapat digunakan secara efektif, maka pemanfaatan teknologi seharusnya didukung dengan pedoman bagi pemakai supaya teknologi informasi dapat mudah digunakan.

Handayani dan Suryanawa (2008) kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja individual, sama halnya dengan penelitian Sagung dan Wijana (2009) bahwa kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pada PPP di Tabanan, sedangkan hasil dari

penelitian Tjhai (2003) menemukan tidak adanya hubungan positif antara kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan teknologi informasi. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H5: Kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak.

#### **6. Kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi**

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Tornatzky dkk (1982) menemukan bahwa semakin kompleks inovasi yang dilakukan maka semakin rendah tingkat penerimaan. Jika pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks penerimaan atas inovasi, maka hasil ini mendukung sebagai hubungan yang negatif antara kompleksitas dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Handaiyani dan Suryanawa (2008) menyatakan bahwa kompleksitas memiliki hubungan positif dan tidak terdukung secara signifikan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Tjhai (2003) memperoleh hasil bahwa kompleksitas dan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan Sagung dan Wijana (2009) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompleksitas berpengaruh negatif dan tidak terdukung secara

Kabupaten Tabanan. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin kompleks teknologi informasi maka semakin rendah tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H6: Kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak.

#### **7. Kepercayaan penggunaan teknologi informasi baru**

Teknologi sistem yang dipercaya oleh individu dapat meningkatkan kinerjanya akan menghasilkan tingkat pencapaian kinerja yang lebih baik oleh individu. Sistem yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi kepercayaan pemakai bahwa dengan sistem tersebut tugas-tugas yang dihadapi akan dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat. Karena tugas-tugas relatif lebih mudah dan cepat dikerjakan maka diharapkan kinerja juga akan meningkat.

Jumaili (2005), mengukur penerapan teknologi yang baru serta kepercayaan terhadap sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individual pemakai menunjukkan hasil yang positif. Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru yang makin meningkat kinerja individu pemakai. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan bahwa penerapan teknologi sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individual pemakai sebagai output yang dihasilkan bisa optimal bagi perusahaan. Sama dengan

secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pada BPR di Kabupaten Tabanan. Priambudi (2010) meneliti tentang pengaruh teknologi sistem informasi baru dan kepercayaan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah (BPKKD) Sleman, Yogyakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan penggunaan teknologi sistem informasi baru mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian di atas hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H7: Kepercayaan penggunaan teknologi informasi baru berpengaruh

positif terhadap kinerja individual pada Kantor Pelayanan Pajak

### C. Model Penelitian

