BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia merupakan program pemerintah dalam memajukan bangsa dengan cara membangun dalam segala bidang, misalnya pembangunan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana tercantum dalam undang-undang, pembangunan ini tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, dalam hal ini masyarakat mempunyai peran penting untuk ikut serta ambil bagian menjalankan fungsi pemerintah dengan membayar pajak, pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

Fenomena yang terjadi dalam kinerja individual aparatur pajak yaitu tingkat disiplin kerja, salah satu bentuk penertiban yang dilakukan, menurut Fuad Rahmany adalah memberikan hukuman disiplin, ia pun membeberkan sejumlah data. Diantaranya, sejak 2006-2012, sebanyak 2.287 pegawai pajak telah mendapat hukuman disiplin, "Pada 2006 lalu, sebanyak 210 pegawai pajak terkena hukuman, pada 2007 sebanyak 196 pegawai, pada 2008, sebanyak 406 pegawai, pada 2009, sebanyak 516 pegawai dan pada 2010, sebanyak 657 pegawai, hal ini membuktikan Ditjen Pajak serius melakukan pembenahan internal, pelanggaran yang, adanya hukuman yang diberikan kepada pegawai

pajak yang tidak disiplin dikarenakan pegawai yang terlambat masuk kerja. (Fuad Rahmany, 2012).

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas, kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (http://cokroaminoto.wordpress.com/). Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi. Menurut Rue dan Syars (dalam Jumaili, 2005), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau "the degree of accomplishement". Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian (Yeremies dalam Jumaili, 2005).

Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal sesuatu yang dicapai oleh pekerja, pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian, kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dan peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas, kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Astuti, 2008).

Kinerja individu dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman serta ketrampilan yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, pencapaian kinerja juga berkaitan dengan

kesesuaian antara sistem informasi yang diterapkan dengan tugas, kebutuhan dan kemampuan individu hendaknya dipertimbangkan dalam menerapkan suatu sistem informasi dalam organisasi (Astuti, 2008).

Pencapaian kinerja individu berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada, oleh karena itu agar teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, maka kinerja individualnya pun harus berkualitas (Jumaili, 2005). Namun disisi lain, kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar (Supriyati dan Hidayati, 2007).

Didukung dengan lebih banyak fasilitas pendukung yang disediakan bagi pemakai maka semakin mempermudah pemakai dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas individu dalam perusahaan, dan diharapkan dengan teknologi informasi individu dari perusahaan atau instansi yang merupakan pemakai sistem tersebut menghasilkan output yang semakin baik dan kinerja yang akan meningkat (Jumaili, 2005:725).

Indonesia adalah negara kepulauan, dengan kondisi geografis seperti ini tentu akan terjadi perbedaan pembangunan dan fasilitias dalam penggunaan sistem elektronik atau internet, tidak semua wilayah Indonesia mempunyai fasilitas komputer dan internet yang dapat menopang kinerja dari *e-faktur*, sehingga ditakutkan di daerah-daerah terpencil penerapan *e-faktur* tidak berjalan secara optimal, dengan kecanggihan dari *e-faktur* harus dilihat juga kemampuan dari penggunanya agar tidak terjadi *human error* dalam penggunaan *e-faktur*,

kemampuan sumber daya manusia sangat penting dalam penggunaan *e-faktur* sehingga perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi menyeluruh ke seluruh wilayah di Indonesia sebelum *e-faktur* diterapkan di seluruh Indonesia pada 2016 nanti, *e-faktur* sebagai sistem elektronik tentu antara bahasa pemograman yang digunakan tidak akan sama dengan bahasa yang digunakan oleh undang-undang perpajakan, ini menyebabkan ada kemungkinan ketidak sesuaian penerapan aturan dengan pelaksanaan dari aplikasi *e-faktur* itu sendiri, pasti akan terjadi perbedaan yang perlu kita evaluasi (Arie Widodo dan Putu Agung Widyadnyana, 2015)

Masih terdapat aparatur pajak yang belum ahli dalam penggunaan e-system dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, *e-system* yang dimaksud disini adalah (SIDJP) Sistem Informasi Direktorat Jendrap Pajak (Bambang Iriyanto, 2016).

Efektivitas *e-system* berpengaruh siginifikan positif terhadap kinerja aparatur pajak, dimana semakin tinggi tingkat efektivitas *e-system*, maka semakin tinggi tingkat kinerja aparatur pajak karena dengan *e-system* pelaporan SPT dapat dilakukan secara tepat waktu dan lebih efisien (Nurul Citra Noviandini, 2012 dan Tresno, dkk., 2013).

Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil, teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis (Pratama, 2008). Oleh karena itu, DJP melakukan inovasi dalam rangka perubahan dan pengembangan sistem teknologi ialah dengan melakukan

modernisasi perpajakan di segala bidang dengan pengembangan aplikasi perpajakan (Nani, Kertahadi dan Siti, 2014).

Direktorat Jendral Pajak juga dirasa perlu untuk melakukan perbaikan awal seperti perbaikan business process yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja, untuk itu perbaikan business process merupakan pilar penting dalam penerapan program modernisasi DJP, yang mana program tersebut diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, di samping itu fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada (Rahayu, 2010:121-122).

Langkah awal perbaikan dalam business process adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures (SOP)* untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP, selain penulisan *Standard Operating Procedures (SOP)*, perbaikan business process yang perlu dilakukan antara lain membuat suatu aplikasi-aplikasi komputer untuk memudahkan kinerja pegawai dalam pmelayani wajib wajak secara optimal dan untuk wajib pajak berguna dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya antara lain adalah dengan penerapan *e-System* (Sistem Elektronik) (Rahayu, 2010:122).

Produk *e-system* yang diterapkan oleh DJP sebagai bentuk dari modernisasi perpajakan ialah dengan dibukanya fasilitas *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet), *e-spt* (penyerahan SPT dalam media digital, *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet),dan

e-payment (fasilitas pembayaran online untuk PBB), produk *e-system* terus melakukan perbaikan dan pembaharuan salah satunya adalah *e-spt*, *e-spt* merupakan suatu strategi yang dilakukan DJP untuk mempermudah wajib pajak dalam pelaporan SPT, mempermudah dalam pelayanan, efisien dalam penyimpanan data wajib pajak (Nani, Kertahadi dan Siti Ragil, 2013).

DJP dalam modernisasi pajak juga memiliki tujuan untuk menerapkan *good government* dan pelayanan prima kepada masyarakat, *good government* merupakan penerapan system administrasi perpajakan yang transparan, dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Rahayu, 2010:109).

Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-spt*, *e-registration*, *e-filling*, *e-npwp*, *e-njop* diharapkan dapat meningkatkan mekanisme control yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jendral Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas, tujuan dipernaharuinya system pajak dengan ditambahnya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktifitas pegawai pajak yang tinggi (Melli dan Rizal, 2012).

Pembayaran pajak secara online akan lebih transparan dan akuntabel. Masyarakat juga bisa ikut mengawasi dan melihat terbuka melalui *cash management* yang dibangun oleh bank, dan juga wajib pajak juga akan lebih

nyaman dalam melakukan transaksi (Kepala Dinas Pelayanan Pajak DKI Iwan Setiawandi, 2014).

Untuk mendukung keberlangsungan *e-system,* maka dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai penunjangnya, sarana komputer dalam perusahaan/instansi sangat mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada perusahaan/instansi, dimulai dengan administrasi pajak pintar berbasis teknologi informasi memungkinan untuk menutupi kelemahan *self assessment system* yang tidak optimal beroperasi dalam lingkungan masyarakat Indonesia, administrasi pajak dapat bertindak lebih proaktif memfasilitasi kepatuhan sukarela hingga ke wilayah pebayar pajak dan sekaligus untuk pengawasan, dalam konteks ini TIK kembali menawarkan keunggulan lainnya, yaitu mampu merangkai proses pelayanan sekaligus pengawasan secara efisien dan cerdik menuju terciptanya administrasi pajak pintar (Gatot Subroto, 2014).

Perkembangan teknologi di era globalisasi kini sangatlah pesat, terlihat dari beberapa aspek kegiatan organisasi yang dibantu oleh teknologi, agar teknologi informasi yang dimanfaatkan secara efektif diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja individual terutama individu dalam suatu organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik (Soraya Amalia, 2010). Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan/organisasi hendaknya mempertimbangkan pemakai system sehingga teknologi yang diterapkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakainya (Mulyadi dalam Atika Irmawati, 2009).

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pengendalian internal dengan menambahkan prosedur pengendalian baru yang dilakukan oleh komputer dan dengan mengganti pengendalian yang biasanya dilakukan secara manual yang rentan terhadap kesalahan manusia (Elder, et al., 2013 : 53)

Selain itu, banyak isu yang mencuat adalah adanya fakta yang menunjukkan bahwa masih banyak karyawan perpajakan yang gagap teknologi. Hal ini didukung oleh pernyataan di Jakarta bahwa dari 32 ribu pegawai pajak, sebanyak 5000-6000 pegawai tidak maksimal dalam performa teknologi modern. Padahal dalam 4 tahun kedepan, Direktorat Jendral Pajak diharapkan sudah melek teknologi dengan reformasi birokrasi tahap kedua melalu program *The Tax Administration Reform Project* (Kasubdit Manajemen Transformasi dan Proses Bisnis Ditjen Pajak Luki Alfirman, 2010).

Tidak hanya sampai disitu saja, diketahui sebelumnya bahwa Dinas Pelayanan Pajak (DPP) DKI Jakarta telah menargetkan jumlah wajib pajak online sebanyak 4000 objek pajak, namun sampai saat ini obyek pajak yang menerapkan sistem online baru itu hanya sebanyak 800 objek pajak, pasalnya masih banyak kendala-kendala penerapan di lapangan, karena masih banyak pegawai pajak yang *gaptek* (gagap teknologi) (Yan Zavin, 2013).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan sebagaimana penggunaan sistem informasi dapat mendukung dalam melaksanakan tugas individu, di mana pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Thompson et al. dalam Sunarta, 2005).

Penelitian tentang indikator dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual telah banyak dilakukan di Indonesia. (Tjhai, 2003) meneliti faktor-faktor dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja akuntan publik termasuk dalam big five di Indonesia. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan kinerja individual, sedangkan affect memiliki hubungan positif dan tidak signifikan dengan kinerja individual. Hasil penelitiannya juga menunjukkan hubungan yang negatif dan signifikan antara konsekuensi jangka panjang dengan kinerja individual. Sebaliknya, kompleksitas, kesesuaian tugas, dan kondisi yang memfasilitasi mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan dengan kinerja individual (Tjhai, 2003).

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual bahwa faktor sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja individual, affect berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja individual, kompleksitas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap pemanfaatan kinerja individual, kesesuaian tugas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja individual, konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja individual, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja individual, sedangkan secara simultan faktor-faktor dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja invidual (Sunarta, 2005).

(Amalia, 2010) dalam penelitiannya menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui penggunaan

kinerja individual yang diadopsi dari penelitian (Astuti, 2008) pada KPP Pratama Tegal. Dimana hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif namun tidak signifikan antara faktor sosial, perasaan pengguna (*affect*), konsekuensi jangka panjang dan kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual sedangkan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan serta hubungan yang negatif signifikan antara kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual (Amalia, 2010).

Selain meningkatkan kualitas kinerja aparatur pajaknya, Direktorat Jendral Pajak juga melakukan perubahan dan pengembangan sistem teknologi informasinya. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan (Dewi, 2009).

Diharapkan dengan penggunaan Teknologi Informasi dalam perpajakan dapat menghemat waktu, mudah, akurat dan *paperless* karena dengan penggunaan Teknologi Informasi dalam perpajakan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif (Melli dan Rizal, 2012).

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah **"Pengaruh Penggunaan *E-System* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang diidentifikasi adalah :

1. Masih terdapat aparatur pajak yang belum ahli dalam penggunaan *e-system* dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, *e-system* yang dimaksud disini adalah (SIDJP) Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak.
2. Faktor sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja individual, *affect* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja individual.
3. Penilaian kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dan peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas dan peningkatan produktivitas apakah berhasil atau gagal sesuatu yang dicapai oleh pekerja.

1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh penggunaan *e-system* terhadap kinerja individual apratur pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual apratur pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh penggunaan *e-system* dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual aparatur pajak dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penggunaan *e-System* terhadap kinerja individual aparatur pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual aparatur pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kinerja individual aparatur pajak maupun masalah penggunaan *e-system* dan pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kinerja individual aparatur pajak

dapat diperbaiki dengan memperbaiki penggunaan *e-system* dan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi.

1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti

   Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana Pengaruh Penggunaan *E-System* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

2. Bagi instansi

   Dengan penelitian ini dapat memberi pandangan bagi instansi tentang Pengaruh Penggunaan *E-System* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

3. Bagi pihak lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Pengaruh Penggunaan *E-System* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Individual Aparatur Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.