BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna (Azhar Susanto, 2008). Partisipasi dalam penerapan sebuah sistem informasi dapat mempengaruhi kinerja karena partisipasi merupakan perilaku dan aktivitas yang dapat menunjang tercapainya penerapan sebuah sistem informasi yang baik agar memiliki tujuan yang jelas dari Sistem Informasi tersebut (Jon Arvid Borretzen, 2006). Namun, faktanya penerapan Sistem informasi Diretorat Jenderal Pajak lambat karena server pusat hanya sampai 15 server dipakai untuk seluruh Indonesia sehingga kinerja pegawai menjadi menurun (Adhi Winarto, 2012). Ditambah lagi dengan sistem informasi sering eror, sedangkan sistem keamanan tinggi menyebabkan kinerja pegawai menjadi lambat karena jika terjadi kesalahan *input* data tidak bisa secara langsung diperbaiki, maka harus membuat berita acara secara *online* dan berdasarkan prosedur sehingga memperlambat perbaikan *input* data (Adhi Winarto, 2012).

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sepanjang tahun 2010 telah memberhentikan setidaknya 32 orang pegawai pajak yang diduga melakukan pelanggaran berat (Arif Mahmudi, 2010). Dari 32 orang pegawai tersebut, 13 di antaranya dikenakan pemberhentian sementara (Arif Mahmudi, 2010). Ditjen

Pajak memberlakukan peraturan pelanggaran berat dalam dua kategori, yang berkaitan dengan pajak, dan kategori yang lain yang diluar kaitannya dengan pajak, ada yang terkait pajak dan ada juga yang tidak terkait pajak (Arif Mahmudi, 2010). Untuk yang terkait pajak, ada banyak peraturan, di antaranya keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya, mengambil uang dari wajib pajak, pemalsuan surat setor pajak, mengubah data ataupun merekayasa NJOP (Arif Mahmudi, 2010) dan tahun 2012 ada puluhan pegawai Ditjen Pajak yang mendapatkan hukuman karena tidak disiplin dalam menjalankan pekerjaannya (Fuad Rahmany, 2012).

Proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan dengan sempurna, efektif dan efisien apabila tidak didukung oleh informasi yang andal, karena informasi merupakan sumber daya organisasi yang tak kalah pentingnya dengan sumber daya lainnya (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Informasi bagi organisasi juga merupakan hal yang amat diperlukan yang dapat dijadikan masukan dalam pengambilan keputusan dalam rangka memecahkan masalah yang dihadapi oleh organisasi (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Informasi yang berkualitas harus memenuhi empat hal yaitu relevan, akurat, tepat waktu, lengkap (Hall, 2001). Kemampuan memproses data dan menggunakan informasi secara efektif merupakan keperluan vital bagi organisasi bisnis, organisasi pemerintah, organisasi kemasayarakatan (Amsyah, 2000). Organisasi pemerintah apabila tidak mempunyai data atau informasi mengenai perkembangan ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan-keamanan dan lain-lainnya, di dalam

maupun luar negeri secara global maka berarti pemerintah tidak akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik (Amsyah, 2000).

Untuk mengembangkan sistem informasi menjadi lebih baik, perlu diketahui apa yang membuat suatu sistem informasi sukses dalam implementasinya, dan harus pula diantisipasi apa yang membuat kegagalan sistem informasi (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Ada beberapa hal yang dapat membuat kegagalan sistem informasi yaitu, kegagalan untuk mendefinisikan atau memahami kebutuhan pengguna dan tidak melibatkan pengguna dalam pengembangan sistem, pemakaian komputer dan *software* yang penggunaannya kurang memenuhi kebutuhan atau keperluan pengguna (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Salah satu faktor yang penting dalam kesuksesan implementasi sistem adalah keterlibatan pengguna dalam proses pendesainan dan implementasi sistem (Muhammad Ridha Suaib, 2008).

Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) 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 (SE 19/PJ/2007, 2007). Sebelum menggunakan Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) ini, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya telah menggunakan Program Aplikasi SIP (Sistem Informasi Perpajakan), dimana SIP (Sistem Informasi Perpajakan) hanya terkoneksi di satu departemen Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau menggunakan server lokal

sehingga menyebabkan pengolahan data tidak efektif dan memakan waktu yang lama sehingga membuat kinerja karyawan kurang optimal (Adhi Winarto, 2012).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Alex S. Nitisemito, 2000). Lingkungan kerja terbagi kedalam dua dimensi yaitu lingkungan fisik dan sosial (Sumarwan, 2003). Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang bersifat nyata yang berkenaan dengan kondisi tempat atau ruangan dan kelengkapan material atau peralatan yang diperlukan karyawan untuk bekerja, sedangkan lingkungan kerja non fisik berkenaan dengan suasana sosial atau pergaulan (komunikasi) antar personel dilingkungan unit kerja dalam keseluruhan organisasi kerja (Sumarwan, 2003).

Dalam lingkungan kerja ada target kerja dan pembagian kerja sesuai bagian atau tugasnya yang dinamakan *case management* dimana tiap-tiap *user* mempunyai wewenang akses (*paperless*), jika tidak dilaksanakan atau terlambat akan menurunkan *grade* pegawai otomatis kinerja pegawai menurun (Adhi Winarto, 2012). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009).

Pembahasan mengenai tempat kerja dilihat melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja ditempat tersebut (Azhar Susanto, 2004). Suatu organisasi pada dasarnya terdiri dari orang-orang yang secara bersama-sama bekerja pada organisasi tersebut untuk mencapai satu tujuan yang telah ditentukan (Azhar Susanto, 2004). Upaya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dilakukan

ditempat kerja dengan dengan menyusun struktur organisasi, baik berbentuk lini, staff atau gabungan keduanya, dan membagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada berdasarkan keahlian dan pekerjaan yang harus dilakukannya (Azhar Susanto, 2004). Ditempat dimana mereka bekerja, walaupun sumberdaya tersebut satu dengan yang lainnya terpisah, mereka tetap harus terintegrasi dan terkoordinasi dalam pencapaian tujuan apapun bentuk organisasinya (Azhar Susanto, 2004). Koordinasi hanya bisa dilakukan kalau antara masing-masing bagian (termasuk karyawannya) melakukan saling tukar menukar informasi melalui suatu komunikasi diantara mereka (Azhar Susanto, 2004).

1.2.Identifikasi Masalah

Masalah yang akan dibahas oleh penulis akan dibatasi pada pengaruh penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemikiran pada latar belakang penelitian tersebut di atas, maka permasalahan pokok dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem informasi di KPP Pratama Majalaya lambat karena server pusat hanya sampai 15 server dipakai untuk seluruh Indonesia sehingga kinerja pegawai menjadi menurun.
2. Sistem informasi di Kantor Pelayanan Pajak Majalaya sering eror, sedangkan sistem keamanan tinggi menyebabkan kinerja pegawai menjadi lambat karena jika terjadi kesalahan *input* data tidak bisa

secara langsung diperbaiki, maka harus membuat berita acara secara *online* dan berdasarkan prosedur sehingga memperlambat perbaikan *input* data.

3. Sebelum menggunakan Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya telah menggunakan Program Aplikasi SIP (Sistem Informasi Perpajakan), dimana SIP (Sistem Informasi Perpajakan) hanya terkoneksi di satu departemen Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau menggunakan server lokal sehingga menyebabkan pengolahan data tidak efektif dan memakan waktu yang lama sehingga membuat kinerja karyawan kurang optimal.
4. Dalam lingkungan kerja ada target kerja dan pembagian kerja sesuai bagian atau tugasnya yang dinamakan *case management* dimana tiap-tiap *user* mempunyai wewenang akses (*paperless*), jika tidak dilaksanakan atau terlambat akan menurunkan grade pegawai otomatis kinerja pegawai menurun.
5. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sepanjang tahun 2010 telah memberhentikan setidaknya 32 orang pegawai pajak yang diduga melakukan pelanggaran berat. Dari 32 orang pegawai tersebut, 13 di antaranya dikenakan pemberhentian sementara dan tahun 2012 ada puluhan pegawai Ditjen Pajak yang mendapatkan hukuman karena tidak disiplin dalam menjalankan pekerjaannya.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian masalah-masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
3. Seberapa besar pengaruh penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk melakukan peninjauan atas penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan lingkungan kerja yang ada di KPP Pratama Majalaya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
3. Untuk mengetahui seberapa besar peranan penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian supaya penelitian itu memiliki arti yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Berikut penulis sampaikan kegunaan penelitian secara praktis dan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari informasi yang berhasil dikumpulkan selama penelitian, yaitu:

Bagi Pengembangan Ilmu

Sebagai tambahan informasi mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada KPP Pratama Majalaya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari informasi yang berhasil dikumpulkan selama penelitian, yaitu:

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada KPP Pratama Majalaya.

2. Bagi KPP KPP Pratama Majalaya

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada KPP Pratama Majalaya.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada KPP Pratama Majalaya.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang yang berlokasi di Jl. Peta No. 7 Lingkar Selatan Bandung yang akan dilaksanakan pada bulan Maret - Agustus 2012.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Bulan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	Kegiatan / minggu ke-	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	**TAHAP PERSIAPAN SKRIPSI**																								
	1.Permohonan Surat Penelitian																								
	2.Pengajuan Penelitian ke Kantor Pelayanan Pajak																								
	3.Persetujuan Penelitian																								
II	**TAHAP PELAKSANAAN PENELITIAN**																								
	1.Meminta Surat Keterangan dari instansi																								
	2.Penelitian																								
	3.Pengambilan dan pengumpulan data instansi																								
III	**PENYUSUNAN SKRIPSI**																								
	1.Bimbingan skripsi																								
	2.Sidang Usulan Penelitian																								
	3.Penyusunan skripsi																								
	4.Sidang akhir																								
	5.Revisi draft skripsi																								