BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Sistem Informasi

2.1.1.1. Pengertian Sistem Informasi

Pengertian Sistem menurut Gelina U.J. dan Dull R.B. (2010:11) menyatakan bahwa:

"System is a set of interdependent element that together accomplish specific objectives. A system must have organization, interrelationship, integration, and central objectives."

Sedangkan pengertian Sistem menurut Azhar Susanto (2008:22) menyatakan bahwa:

> "Sistem adalah kumpulan/*group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu."

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem merupakan jaringan atau kumpulan dari sub-sub sistem, yang saling hubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan, yang memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi, dan tujuan sentral.

Definisi informasi menurut Witarto (2004:9) menyatakan bahwa:

> "Informasi adalah rangkaian data yang mempunyai sifat sementara, tergantung dengan waktu, mampu memberikan kejutan atau *surprise* pada yang menerimanya."

Sedangkan pengertian informasi menurut Romney dan Steinbart (2006:5) menyatakan bahwa :

> *"Information is data that have been organized and processed to provide meaning to a user."*

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi adalah rangkaian data yang telah diolah dan diproses yang mempunyai sifat sementara, tergantung dengan waktu yang memiliki arti bagi penggunanya."

Pengertian sistem informasi menurut Turban (2009:31) menyatakan bahwa:

"An information system (IS) collects, processes, stores, analyzes, and disseminates information for a specific purpose."

Pengertian sistem informasi menurut Azhar Susanto (2008:52) menyatakan bahwa :

> "Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna".

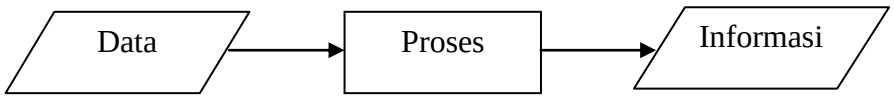
Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari subsistem apapun baik phisik maupun non phisik yang

mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu.

2.1.1.2. Ciri – Ciri Sistem

Menurut Azhar Susanto (2008:22) terdapat beberapa ciri sistem. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tujuan Sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem.
2. Batas Sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.
3. Sub Sistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, subsistem ini bisa phisik ataupun abstrak.
4. Hubungan Sistem merupakan hubungan yang terjadi antar sub sistem dengan sub sistem lainnya yang setingkat atau antara sub sistem dengan sistem yang lebih besar. Ada dua macam hubungan sistem, yaitu hubungan horizontal dan hubungan vertikal. Hubungan vertikal disebut sebagai hubungan khirarki yang menggambarkan tingkatan, sedangkan hubungan horizontal menggambarkan hubungan antara sub sistem dengan sub sistem lain yang setingkat. Khirarki sistem pada dasarnya menggambarkan hubungan sistem dengan sistem yang lebih besar yang disebut sebagai super sistem dan hubungan dengan sistem yang lebih kecil yang disebut sebagai subsistem.
5. *Input* – Proses – *Output*. Ciri lain dari sistem adalah melihat dari sudut fungsi dasarnya yaitu : Input, Proses dan *Output*. Fungsi ini juga menunjukan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada input dan output.
   Seperti terlihat dalam gambar dibawah ini :



Gambar 2.1.
Fungsi dasar suatu sistem

   1. *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem. Input ini bervariasi bisa berupa energi, manusia, data, modal, bahan baku, layanan atau lainnya. Input merupakan pemicu bagi sistem untuk melakukan proses yang diperlukan. Input dapat diklasifikasikan kedalam tiga kategori, yaitu *: Serial input*, *Probabel input* dan *Feedback input*.
   2. Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses ini mungkin dilakukan oleh mesin, orang atau komputer.

3. *Output* merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem. Berdasarkan penggunaannya suatu output dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu :
   1. *Output* yang langsung diberikan ke konsumen untuk dikonsumsi atau untuk diproses lebih lanjut, sebagai contoh multiplek bias langsung digunakan atau dibuat lemari.
   2. *Output* suatu sistem yang dikonsumsi oleh subsistem yang lain dalam sistem yang sama dalam suatu siklus produksi sebagai contoh adalah barang setengan jadi.
   3. *Output* yang merupakan bagian dari output secara keseluruhan yang dapat dikonsumsi oleh system yang lain atau oleh sistem yang bersangkutan, tapi menjadi tidak berguna kalau dibuang ke lingkungan. Sebagai contoh adalah limbah gergajian, limbah tersebut tidak bermanfaat kalau dibuang ke lingkungan tapi akan bermanfaat kalau dibuat papan partikel.
6. Lingkungan Sistem adalah faktor – faktor di luar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam, yaitu : lingkungan eksternal (diluar sistem) dan lingkungan internal (didalam sistem).

2.1.1.3. Komponen Sistem Informasi Berbasis Komputer

Sub-sub sistem merupakan pengelompokkan dari beberapa komponen yang lebih kecil, bagaimana mereka berkelompok tergantung kepada interprestasi mereka. Karena itu adanya variasi dalam pengelompokkan jangan dijadikan masalah, yang penting disini adalah semua sub komponen yang mereka kelompokkan dirinci pada dasarnya sama. Karena di dalam suatu sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokkan tersebut dilakukan.

Komponen Sistem Informasi sebagai berikut :

1. Perangkat Keras *(Hardware)*
2. Perangkat lunak *(Software)*
3. Manusia *(Brainware)*
4. Prosedur *(Procedure)*
5. Basis data *(Database)*
6. Jaringan Komunikasi *(Comunication network)*

Sistem informasi merupakan salah satu komponen dalam suatu organisasi. Didalam suatu organisasi sistem informasi merupakan suatu alat yang dapat memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan.

Karena sistem informasi merupakan komponen dari organisasi maka komponen-komponen sistem informasi juga pada dasarnya merupakan komponen dari organisasi. Menurut sudut pandang organisasi komponen penting lainnya dalam suatu organisasi dapat berupa tempat bekerja *(work place),* budaya *(culture),* kekayaan *(asset)* dan pengaruh di suatu organnisasi. Suatu organisasi agar dapat beroperasi dengan lancar dalam mencapai satu tujuan yang telah ditentukan, komponen-komponen yang dimilikinya harus berinteraksi dengan baik dan harmonis. Informasi merupakan kunci yang memungkinkan informasi mencapai dan memelihara kesatuan dan harmonisasi tersebut.

2.1.1.4. Fungsi Sistem Informasi

Menurut George H. Bodnar et al (2006:14) setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data. Pemrosesan data merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar di setiap organisasi. Fungsi sistem informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi. Dulu, fungsi ini diawali dengan strukutur organisasi yang sederhana, yang hanya melibatkan beberapa orang. Sekarang fungsi tersebut telah berkembang menjadi struktur yang kompleks yang melibatkan banyak spesialis.

Menurut Azhar Susanto (2008:38) suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Akurat artinya informasi harus mencerminan keadaan yang sebenarnya. Pengujian akurasi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda, apabila pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka data tersebut dianggap akurat.
2. Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu yang ada di berbagai tingkatan dan bagian dalam organisasi.
4. Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan tidak ada bulannya atau tidak ada data fakturnya.

2.1.1.5. Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Suatu program aplikasi digunakan untuk menyediakan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi.

Adapun pengertian Program Aplikasi menurut Jogiyanto (2000:112) menyatakan bahwa :

> "Program merupakan ekspresi, pernyataan kombinasi yang disusun dan dirangkai menjadi satu kesatuan prosedur yang berupa urutan langkah untuk menyelesaikan masalah yang diimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman, sehingga dapat dieksekusi oleh komputer".

Sedangkan pengertian dari Program Aplikasi SIDJP menurut Surat Edaran (19/PJ/2007, 2007) menyatakan bahwa :

> "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".

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam program aplikasi perpajakan dari semua bagian terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga proses pengolahan data maupun pertukaran informasi dapat dilakukan lebih cepat dan efisien yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya yaitu dengan meningkatkan kinerja pegawai.

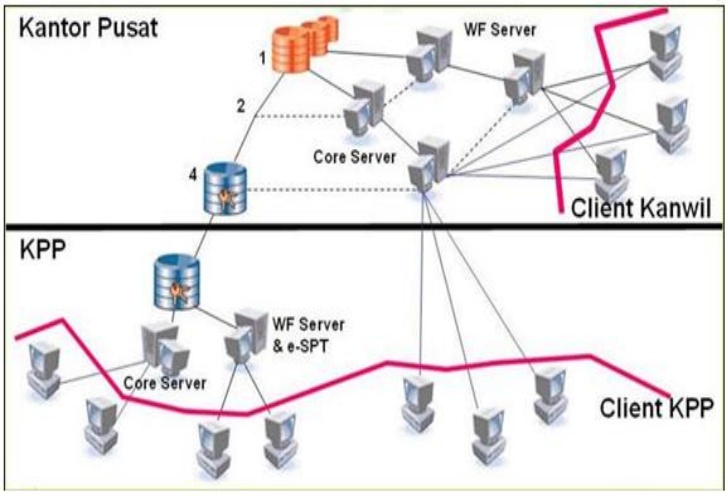
2.1.1.6. Sejarah Perkembangan Sistem Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Pengembangan TI Ditjen Pajak dimulai 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. Di bidang PBB diperkenalkan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Pada tahun 2002, DJP mengimplementasikan penggunaan SAPT di KPP WP Besar dan hal tersebut masih terus digunakan sampai saat ini di KPP WP Besar. Selain itu Ditjen Pajak juga menerapkan aplikasi baru meliputi:

1. Situs Internet Ditjen Pajak (http://www.pajak.go.id) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan.
2. Pengembangan *knowledge base* di beberapa kanwil yang berisi petunjuk praktis tentang beberapa permasalahan di bidang perpajakan yang dapat dijadikan pedoman oleh fiskus dalam menjawab pertanyaan dari wajib pajak.

3. Situs Intranet Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan sarana komunikasi internal Ditjen Pajak dan sekaligus pintu masuk menuju program aplikasi PK-PM dan MP3 (Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak).
4. Program aplikasi PK-PM yang berfungsi untuk menyandingkan Faktur Pajak Masukan PKP Pembeli dengan Faktur Pajak Keluaran PKP Penjual.
5. Program aplikasi "kriteria seleksi" sebagai sarana pemilihan pemeriksaan pajak berdasarkan tingkat resiko.
6. Program Aplikasi *Monitoring* Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3) yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara *on-line.*
7. Program aplikasi *e-registration* (*e-reg*), sistem pendaftaran wajib pajak (memperoleh NPWP) secara *online*.
8. Program aplikasi *e-filin*g, sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara *on-line*. Program aplikasi e-SPT yang merupakan sarana bagi wajib pajak untuk dapat menyampaikan SPT melalui media elektronik.
9. Sistem Informasi Geografis (SIG) yang telah dikembangkan menjadi suatu "*smart map*" sehingga dapat memuat info rinci yang terkait dengan suatu nomor objek pajak (NOP).
10. Program terbaru adalah pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) untuk menggantikan SIP. Sistem ini dikembangkan hanya pada kantor yang telah menerapkan administrasi modern.

Secara bertahap Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di DJP akan dikembangkan kepada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Pada awalnya SIP yang sudah dimodifikasi terlebih dahulu yaitu pada tahun 2005 yang dikenal dengan nama SIPMOD Unix karena berbasis Linux Unix, sehingga dapat di aplikasikan dengan kebutuhan struktur organisasi yang baru yaitu awalnya sistem yang berorientasi ke jenis pajak kemudian dimodifikasi kepada sistem yang berorientasi ke fungsi struktur organisasi. Pada perkembangan berikutnya SIPMOD Unix ini dikembangkan untuk dapat beroperasi dengan basis Windows pada tahun 2008 yang disebut dengan SIPMOD 10g. Saat ini KPP Madya dan KPP Pratama Jawa (kecuali Jatim) telah menggunakan SIDJP, demikian juga KPP Madya luar Jawa. Sedangkan sisanya menggunakan SIPMOD 10g. Selanjutnya SIP modifikasi ini akan digantikan dengan SI-DJP yang menggunakan *database* yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan.



Gambar 2.2.
Skema Jaringan DJP

2.1.1.7. Pengembang Aplikasi Sistem Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Aplikasi SAPT dan SIDJP dikembangkan oleh PT Jati Piranti Solusindo, perusahaan pengembang *software* lokal yang lebih dikenal dengan nama Jatis Solutions. SAPT dikembangkan selama satu tahun sejak 2002 hingga 2003. Sedangkan SIDJP dikembangkan selama enam bulan sejak Februari 2004 hingga Juli 2004. Kedua sistem tersebut menggunakan teknologi *database Oracle, Oracle Application* (untuk SAPT) dan *Oracle Form* (untuk SIDJP). Selain itu terdapat aplikasi *case management* yang dikembangkan dengan platform.Net dari Microsoft. Sedangkan pengembangan SIP, SIPMod, SISMIOP-SIG, SIMPP dilakukan oleh tim IT DJP.

Tabel 2.1.
Perbedaan SIPMOD Unix dengan SIPMOD 10g

Komponen	SIPMOD UNIX	SIPMOD 10g
System	Belum terintegrasi	Sudah terintegrasi
Login	Login untuk tiap aplikasi	Single login
Security	Lemah	Berlapis
Database	Oracle 7-9	Oracle 10g
OS	Linux Unix	Windows
Hardware	Lawas	Lebih canggih
Tampilan	Hitam putih	Berwarna

2.1.1.8. Konsep Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Konsep dasar dari penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran (*e-Reg*), pelaporan (e-SPT/*e-Filling*) serta pembayaran pajak (e-MP3) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam *core system* informasi tersebut. Selanjutnya *core system* tersebut secara otomatis akan menghasilkan suatu kasus untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus (*case management*). Semua proses di SIDJP tersebut akan berakhir di Seksi Pelayanan sebagai *finishing process* sekaligus mengirimkan *output*nya ke Wajib Pajak.

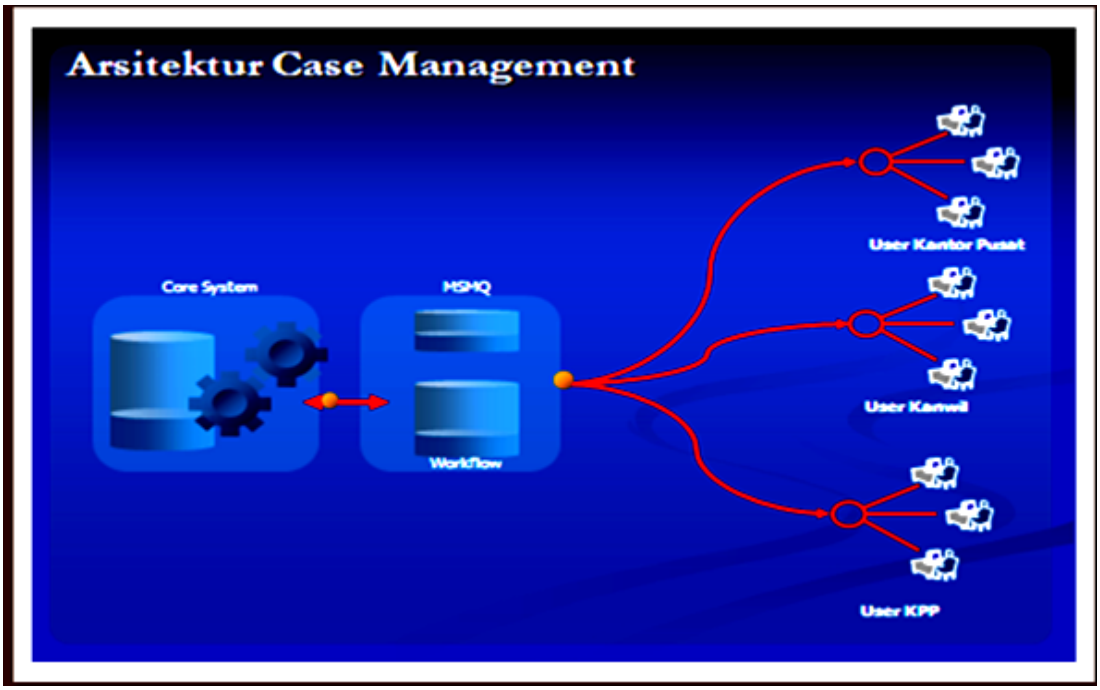
1. Sistem Manajemen Kasus

Manajemen kasus merupakan bagian dari SIDJP yang berfungsi untuk menindaklanjuti masalah yang dibangkitkan oleh *core system*. Kemudian mendistribusikan kasus sesuai alur kerja dan fungsi terkait, dan menghasilkan produk hukum sesuai dengan kasus dan alur kerja penanganan masing-masing kasus, serta memberikan pengawasan penanganan kasus hingga kasus tersebut selesai.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya manajemen kasus adalah sebagai berikut :

1. Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus;
2. Standarisasi dokumen keluaran;
3. Merupakan panduan bagi pengguna dalam menangani suatu kasus;

4. Memberikan notifikasi bila terdapat sesuatu yang harus dilakukan;
5. Menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus.



Gambar 2.3.
Arsitektur Manajemen Khusus

Fitur-fitur manajemen kasus terdiri dari :

1. *Things To Do*

   Merupakan halaman utama (*homepage*) untuk semua user, terdiri dari daftar aktivitas yang harus dikerjakan dan sebagai pintu masuk untuk melakukan aktivitas penanganan kasus yang masih aktif. Pada *things to do* terdapat 3 sub yaitu :

   1. Daftar Kasus, terdiri dari kasus yang harus ditangani
   2. Daftar Aktivitas, terdiri dari aktivitas yang harus dikerjakan
   3. Info, terdiri dari info lain seperti: jumlah masalah yang belum menjadi kasus, jumlah usulan perubahan kasus.



Gambar 2.4.
Fitur *Things to do*

2. Menu

   Menu dibagi atas group pengguna (*user group),* setiap group akan mempunyai menu yang berbeda. Seorang *user* dapat menjadi anggota lebih dari satu *group*. Pengaturan menu dilakukan oleh administrator aplikasi.

2. Keamanan

Pada setiap unit kerja Kantor Pelayanan Pajak keamanan perangkat *hardware* dan *software* menjadi tanggung jawab *Operatore Console* (OC) yang telah dididik secara khusus tentang teknologi informasi SIDJP. Sedangkan keamanan data pada SIDJP menjadi tanggung jawab *user* masing-masing, karena setiap perubahan data pada SIDJP dapat dilihat *username*-nya (*IP address*) di Direktorat Teknologi

Informasi Perpajakan Kantor Pusat DJP. *Homepage login* SIDJP dengan alamat http://sidjp.intranet.go.id:7777/SIDJP/

Adapun Dimensi dan Indikator Sistem Informasi menurut Azhar Susanto (2008:207) adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Dimensi dan Indikator Sistem Informasi

Dimensi	Indikator
1. Perangkat Keras *(Hardware)*	1. Bagian *Input* (*Input Device*) 2. Bagian Pengolahan Utama dan Memori 3. Bagian *Output* (*Output Device*) 4. Bagian komunikasi
2. Perangkat lunak *(Software)*	5. Sistem operasi 6. Program aplikasi *7. Driver hardware*
3. Manusia *(Brainware)*	8. Pemilik sistem informasi 9. Pemakai sistem informasi
4. Prosedur *(Procedure)*	10. Aktivitas organisasi 11. Aktivitas sistem informasi
5. Basis data *(Database)*	12. Media dan sistem penyimpanan data 13. Sistem pengolahan *14.* Organisasi *database*
6. Jaringan Komunikasi *(Comunication network)*	15. Komputer (*host*) untuk mengolah informasi 16. Terminal yang memantau peralatan *input/output* untuk mengirim dan menerima data 17. Saluran komunikasi 18. Pengolah komunikasi yang membantu mengirimkan dan menerima data 19. *Software* komunikasi yang mengontrol aktivitas *input*, *output* dan mengelola fungsi lainnya dalam jarigan komunikasi

1. *Hardware* (Perangkat Keras)

   Hardware merupakan peralatan phisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi. Sedangkan pada komponen hardware terdiri dari:

   1. Bagian Input (*Input Device*)

      Peralatan *input* merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang dapat digunakan untuk memasukan data, seperti: k*eyboard*, *mouse*, *scann*er, Kamera Digital (*Digital Cam*era), Kamera Video (*Video Camera*), *Optical Code Recognition* (OCR), *Touch Screen, Hardisk, Digitizer.*

   2. Bagian Pengolahan Utama dan Memori: Prosesor (*Processor/*CPU), Memori (*Memory*), *Bus, Cache Memory*, *Motherboard/Mainboard*, *Driver Card.*

   3. Bagian Output (*Output Device*) : *Printer*, Layar monitor, *Head Mount Display* (HMD), LCD (*Liquid Cristal Display Projector*), *Speaker.*

   4. Bagian komunikasi

      Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

      a. *Network Card* untuk LAN dan Wireless LAN

      b. HUB/*Switching* dan *accsess point wireless* LAN

c. *Fiber Optik* dan *Router* dan *Range Extender*

d. Berbagai macam modem (Internal, Exsternal, PCMIA) dan *wireless cardbus adapter*

e. Pemancar, Penerima, *Very Small Apertur Satelit* (VSAT) dan Satelit.

2. *Software* (Perangkat Lunak)

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*aplication software).* Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi *(operating system*), *interprenter* dan *compiller* (kompiler).

1. *Operating system*

Operating system (sistem operasi) berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antara keyboard dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain. Jenis-Jenis Program Dalam Sistem Operasi, diantaranya:

a. *Bootstrap Loader*

b. *Diagnostic Test*

c. *Operating Systems Executive*

d. *BIOS*

e. *Utility Program*

f. *File Maintenance*

Fungsi Sistem Operasi, diantaranya:

a. Menjalankan komputer saat komputer pertama dinyalakan

b. Menjalankan program aplikasi

c. Menjalankan program *utility*

d. Mengelola file

e. Menjalankan *mode batch* (menumpuk data sebelum diolah)

f. Memberi layanan percetakan data di layar dan printer serta menyimpan data di file.

2. *Interpreter* dan *compiller*

Interpreter merupakan *software* yang berfungsi sebagai penterjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia kedalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) perintah per perintah.

Sedangkan kompiler berfungsi untuk menterjemahkan kedalam bahasa yang dipahami oleh manusia kedalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung satu file.

3. Perangkat lunak aplikasi

Perangkat lunak aplikasi atau sering juga disebut sebagai (paket aplikasi) merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. *Software* ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak tertentu (*software house*) baik dari dalam maupun dari luar negeri yang umumya berada di Amerika. Perangkat lunak aplikasi dibuat untuk membantu masalah yang relatif umum karena itu sangatlah wajar kalau *software-software* ini tidak dapat memenuhi kebutuhan spesifik setiap pengguna komputer.

3. *Brainware* (Pengguna)

Brainware merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Beberapa komponen SDM suatu organisasi terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dapat dikelompokan kedalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

1. Pemilik sistem informasi

Para pemilik sitem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya disamping bertanggung jawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan serta pemeliharaan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.

2. Pemakai sistem informasi

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai sistem informasi tersebut untuk menentukan:

a. Masalah yang harus dipecahkan

b. Kesempatan yang harus diambil

c. Kebutuhan yang harus dipenuhi, dan

d. Batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi. Mereka juga cukup memperhatikan tayangan aplikasi dikomputer baik dalam bentuk *form input* maupun *output*nya.

4. Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Dengan adanya prosedur yang memadai maka dapat dilakukan pengendalian terhadap aktivitas perusahaan. Pada saat suatu prosedur telah ditetapkan untuk diterapkan maka barang siapa yang tidak melakukannya dapat dianggap sebagai pelanggaran. Aktivitas merupakan fungsi dari sistem informasi. Melakukan aktivitas pada dasarnya melakukan suatu kegiatan berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi tersebut. Fungsi merupakan aktivitas yang mendukung operasi bisnis perusahaan. Pemilik sistem melihat bisnis mereka berdasarkan tujuan organisasi dan lebih spesifik kesasaran yang harus dicapai. Sasaran merupakan target yang lebih spesifik dengan kriteria yang jelas untuk membantu mencapai tujuan.

5. Teknologi Jaringan Telekomunikasi

Sistem telekomunikasi merupakan kumpulan *hardware* dan *software* yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam

informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain. Sistem telekomunikasi saat ini dapat mengirimkan informasi baik dalam berbentuk *text, image*, suara, maupun bentuk video.

Komponen sistem telekomunikasi :

a. Komputer (*host*) untuk mengolah informasi
b. Terminal yang memantau peralatan *input/outpu*t untuk mengirim dan menerima data
c. Saluran komunikasi (kabel, telepon, udara)
d. Pengolah komunikasi (*communication processor: modem, controller, multiplexer*, dan *front end processor)* yang membantu mengirimkan dan menerima data.
e. *Software* komunikasi yang mengontrol aktivitas *input, output* dan mengelola fungsi lainnya dalam jarigan komunikasi.

Fungsi sistem telekomunikasi :

Fungsi dari sistem telekomunikasi adalah untuk mengirimkan dan menerima data dari suatu lokasi ke lokasi yang lain. Sistem telekomunikasi harus melakukan beberapa fungsi yang terpisah yang tidak kelihatan oleh orang yang menggunakannya. Sistem telekomunikasi mengirimkan informasi, membangun penghubung antara pengirim dan penerima, menyampaikan pesan dengan cara yang paling efisien, melakukan pengolahan awal untuk menjamin bahwa informasi akan sampai pada penerima yang tepat, melakukan pengecekan terhadap data yang dikirim dan memperbaiki format yang salah, merubah format dari format yang satu ke format yang lain.

6. Database

Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan didalam media penyimpanan disuatu perusahaan (arti luas) atau didalam komputer (arti sempit).

1. Media dan sistem penyimpanan data

   Data dalam sistem informasi akuntansi berbasis komputer tersimpan dalam dua media penyimpanan, yaitu dalam media penyimpanan utama *(main storage media*) dan media penyimpanan kedua/tambahan/sekunder (*secondary storage media*). Media penyimpan utama umumnya bersifat *volatile* artinya akan hilang saat listrik sebagai sumber energi tidak ada. Masyarakat sering menyebut media penyimpanan utama ini sebagai memori contohnya RAM (*Random Access Memory*). Sedangkan untuk media penyimpanan data sekunder, dikenal ada dua macam media penyimpan, yaitu:

   a. Media penyimpanan untuk menyimpan data secara berurutan *(sequential).* Melalui media ini *record-record* data akan dibaca dengan cara yang sama dengan saat penyimpanan. Sebagai contoh adalah pita magnetik *(magnetic tape).*
   b. Media penyimpanan secara langsung *(direct*) atau acak *(random)* yang memungkinkan *user* untuk membaca data dalam urutan yang diperlukan tanpa harus memperhatikan bagaimana penyusunannya secara phisik dari media penyimpanan data tersebut. Sebagai contoh adalah *magnetic disk* seperti *floppy disk, hardisk, Compac Disk* (CD),

dan teknologi paling baru adalah *Digital Video Disk* (DVD). Salah satu keuntungan digunakannya *magnetic disk* adalah data-data dalam magnetik disk dapat disimpan baik secara berurutan *(sequential)* maupun secara langsung *(direct access).*

2. Sistem pengolahan

Ada dua cara pengolahan data yang bisa dilakukan dalam sistem manajemen data saat ini, yaitu pengolahan secara *batch* dan pengolahan secara *on-line.*

a. Pengolahan secara *batch*

Pengolahan secara batch (mengumpulkan lebih dahulu) merupakan sistem pengolahan data transaksi dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu data transaksi yang terjadi, kemudian pada waktu yang telah ditentukan data transaksi tersebut sekaligus diproses, biasanya sambil merevisi data *file master*.

b. Pengolahan secara *on-line*

Pengolahan secara *on-line* (pengolahan langsung) merupakan sistem pengolahan data transaksi dimana setiap data yang masuk secara langsung satu persatu diolah. Pada saat yang bersamaan biasanya juga dilakukan proses untuk memperbaharui *file master.* Istilah lain yang digunakan adalah pemrosesan transaksi. Pengolahan *on-line* dikembangkan untuk memperoleh informasi yang selalu mutakhir.

3. Organisasi *database*.

a. Organisasi data pada database tradisional

Organisasi data pada *database* tradisional memiliki tujuan agar sistem informasi secara efektif memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

b. Organisasi *database* modern

Sistem *database* modern memberikan banyak keuntungan bagi sistem informasi akuntansi. Agar data atau informasi sampai ke berbagai sasaran dari berbagai sumber maka data-data yang masuk ke perusahaan harus dikelola dengan baik, pengolahan data atau informasi ini bisa dilihat dari arti luas dan sempit. Manajemen data dalam arti sempit menyatakan bahwa perusahaan dianggap sudah mengelola data/informasi dengan baik bila sudah menggunakan atau menerapkan DBMS (*Database Management System*). Manajemen data dalam arti luas menyatakan bahwa perusahaan dianggap sudah mengelola data/informasi dengan baik bila sudah menggunakan atau menerapkan IRM *(Information Resource Management*) yang komponennya meliputi *hardware, software, brainware*, prosedur, *database* dan jaringan telekomunikasi.

2.1.2. Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Pengertian lingkungan kerja menurut Mardiana (2005:29) menyatakan bahwa :

> "Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari."

Pengertian lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2007:1) menyatakan bahwa :

> "Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok".

Pengertian lingkungan kerja menurut Sihombing (2004:5) menyatakan bahwa:

> "Lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara atasan dan bawahan serta antara sesama karyawan".

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi hasil kerja dan mutu kehidupan kerja mereka.

2.1.2.2. Ciri - Ciri Lingkungan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:16) selain ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam juga berpengaruh atas kinerja. Menurut model yang keberhasilan hubungan organisasi, lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci :

1. Tingkat keterdugaan keadaan lingkungan
2. Ketepatan pers memotret keadaan lingkungan
3. Tingkat rasionalitas organisasi.

Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan organisasi terhadap perubahan lingkungan, makin tepat tanggapannya, makin berhasil adaptasi yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Model ini mempunyai implikasi yang jelas bagi praktek manajemen, yaitu keharusan memotret perubahan lingkungan secara terus-menerus melalui riset ekonomi pasar, nasihat hukum kegiatan politik, dan seterusnya dan menyesuaikan teknologi, sasaran, dan perilaku organisasi menanggapi perubahan-perubahan itu.

Menurut Peter dan Oslo dalam Sumarwan (2003:271) terdapat beberapa dimensi dan indikator Lingkungan Kerja. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> Lingkungan kerja terbagi kedalam dua dimensi yaitu lingkungan fisik dan sosial. 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.

Tabel 2.3
Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja

Dimensi	Indikator
1. Lingkungan fisik	1. Kondisi tempat 2. Kelengkapan material
2. Lingkungan non fisik	3. Komunikasi antar pegawai

2.1.3. Kinerja Pegawai

2.1.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) menyatakan bahwa:

> "Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika".

Pengertian kinerja menurut Rivai dan Basri (2005:14) dalam Lijan Poltak Sinambela (2012:6) menyatakan bahwa:

> "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama".

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika dibandingkan

dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Pengertian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2009:9) menyatakan bahwa:

> "Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Sedangkan pengertian kinerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) menyatakan bahwa :

> "Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu".

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan atau pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu.

2.1.3.2.Ciri Pekerja

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:17) terdapat beberapa ciri pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> Faktor pengaruh penting atas efektivitas adalah para pegawai itu sendiri. Pada kenyataannya, para anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat di antara para pegawai sangat penting artinya karena pegawai yang berbeda memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula atas usaha manajemen untuk mencapai usaha yang diarahkan ketujuan. Dengan mengetahui perbedaan ini, para manajemen dapat menyesuaikan ancaman mereka terhadap pengorganisasian dan kepemimpinan pegawai dalam pekerjaan, dan dengan demikian

meningkatkan kerja sama dan memperbesar dukungan bersama untuk sasaran organisasi.

Sarana pokok untuk mendapatkan dukungan yang diperlukan dari pekerja adalah mengintegrasikan tujuan pribadi dengan sasaran organisasi. Adalah logis untuk membuat asumsi bahwa baik keterikatan pada organisasi maupun prestasi kerja akan meningkat. Di pihak lain, jika para pegawai dihadapkan pada situasi dimana tujuan pribadi mereka bertentangan dengan sasaran organisasi, usaha pegawai akan diboroskan dengan mudah dengan akibat jumlah energi yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan efektivitas berkurang. Jadi, pada hakikatnya kunci menuju keberhasilan organisasi adalah diakuinya para manajer melakukan hubungan tukar-menukar antar organisasi dengan parra anggotanya, dimana kedua belah pihak saling membantu sebagai imbalan atas pertolongan yang diberikan pihak lainnya dalam mengejar sasaran masing-masing. Sifat hubungan tukar menukar ini bergantung pada usaha memahami nengapa orang bersedia bekerja dan masa hubungan antara usaha kerja mereka dengan efektivitas organisasi.

Adapun Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2009:15) terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja

seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang mengangap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Menurut Gomez (2003) ada delapan dimensi kinerja pegawai yang disajikan dalam Tabel 2.4. di bawah ini.

Tabel 2.4

Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai

Dimensi	Indikator
1. Quantity of work	1. Pencapaian target pekerjaan
2. Quality of work	2. Ketepatan dan ketelitian
3. Job Knowledge	3. Keterampilan pegawai dan ide atau gagasan pegawai
4. Creativeness	4. Kerjasama pegawai
5. Cooperation	5. Dapat dipercaya
6. Dependability	6. Semangat dalam mengerjakan tugas
7. Initiative	7. Tanggung jawab
8. Personal Qualities	8. Kepribadian dan keramahtamahan

2.1.4. Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.5
Jurnal Penelitian Terdahulu

Nama, tahun penelitian	Judul	Kesimpulan
1. Muhammad Ridha Suaib, 2008	Pengaruh Lingkungan, Perilaku, Struktur Organisasi dan Implementasi Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten Sorong, Papua.	**Kinerja karyawan pengolahan data** di Pemerintah Kabupaten Sorong, Papua **dipengaruhi oleh lingkungan,** perilaku, struktur organisasi dan **implementasi sistem informasi berbasis komputer**.
2. Heny Sulistyaningsih, 2008	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (diklat), Lingkungan Kerja, Tingkat Pendidikan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar.	**Terdapat pengaruh secara simultan antara** pendidikan dan pelatihan, **lingkungan kerja**, tingkat pendidikan dan kepemimpinan **terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil** pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karanganyar.
3. Jacqueline C. Vischer, 2007	*The Effect of the Physical Environment on Job Performance : toward a Theoretical Model of Workspace Stess.*	*Contemporary research on stress in the **work environment typically focuses on psychosocial factors that affect job performance**, strain and employee health, and does not address the growing body of work on the environmental psychology of workspace.*
4. Afifa Anjum and Huma Ali, 2011	*Effect of Emotional Intelligence and Perceived Work Environment on Performance of Bankers.*	*Higher emotional intelligence and **positive perception of work environment significantly improved performance***
5. Rr. Tri Istining Wardani, 2008	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Berbasis Teknologi dalam Suatu Organisasi Bisnis.	*The result of the research shows that the users were satisfied, as **IS proved to be useful and important in helping them to complete their work.***
6. Akinyele Samuel Taiwo, 2009	*The influence of work environment on workers productivity: A case of selected oil and gas industry in Lagos, Nigeria.*	*The results of T-test indicate that **employee productivity problems are within the work environment. Conducive work environment stimulates creativity of workers.***

2.2. Kerangka Pemikiran

Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan dan sangat diperlukan untuk mempermudah dan menunjang aktivitas organisasi, hal ini didukung oleh semakin berkembangnya program aplikasi atau perangkat lunak (*software*). Dimana hal ini menunjukan bahwa program aplikasi sangat penting bagi suatu instansi, organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi sebagai bagian dalam sistem informasi digunakan untuk memperlancar *business process* suatu intansi, organisasi, atau perusahaan dimana data diolah menjadi suatu informasi yang berkualitas yang digunakan *user* dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi merupakan dasar dalam pelaksanaan kebijakan *business process* yang dijalankan organisasi untuk dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

Pada instansi pemerintahan seperti Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan khususnya pada aspek teknologi informasi, menjadikan teknologi informasi Direktorat Jenderal Pajak terus mengalami perkembangan atau penyempurnaan dari waktu ke waktu, tidak terkecuali Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak. Hal tersebut dilakukan guna memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak maupun pegawai Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri. 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. Tujuan utama dibentuknya sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak ini

terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan *profile* 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, dan menciptakan pegawai pajak yang memiliki akses informasi yang baik.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sudah diterapkan di Direktorat Jenderal Pajak seperti adanya *e-Reg* yaitu sistem pendaftaran Wajib Pajak (memperoleh NPWP) secara *on-line, e-Filing* yaitu sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara on-line dan program aplikasi e-SPT yang merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat menyampaikan SPT melalui media elektronik, serta Modul Penerimaan Negara yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara on-line. Selain itu juga tersedia situs internet Dirjen Pajak (http://www.pajak.go.id) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan yang dapat diakses oleh Wajib Pajak.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak ditunjukkan melalui adanya aplikasi profil Wajib Pajak dan manajemen kasus. Pembentukan profil melalui integrasi data yang terkumpul dari berbagai sumber dari berbagai daerah mengenai Wajib Pajak dapat membentuk profil yang lebih komprehensif dan bermakna dibanding sistem sebelumnya. Manajemen kasus, dapat menghasilkan (a) Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus; (b) Standarisasi dokumen keluaran/produk hukum; (c) Sebagai panduan bagi user dalam menangani suatu kasus; (d) Memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus

dikerjakan; dan (e) Menyediakan kontrol dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus. Direktorat Jenderal Pajak sendiri berupaya menyusun Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak maupun pegawai Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri.

2.2.1. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap Kinerja Pegawai

Proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan dengan sempurna, efektif dan efisien apabila tidak didukung oleh informasi yang andal (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Keandalan sistem informasi, merupakan kondisi ketahanan terhadap gangguan terhadap fungsi-fungsi, proses-proses normal dari kinerja elemen, struktur, maupun perilaku di dalam sistem informasi (Witarto, 2005).

Pentingnya aspek perilaku dalam penerapan sistem informasi, ditegaskan bahwa aspek perilaku harus diperhatikan baik dalam perancangan sistem maupun implementasi sistem (Muhammad Ridha Suaib, 2008). Kemampuan memproses data dan menggunakan informasi secara efektif merupakan keperluan vital bagi organisasi bisnis, organisasi pemerintah, dan organisasi kemasyarakatan (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 menjalankan fungsinya dengan baik. (Amsyah, 2000).

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).

2.2.2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

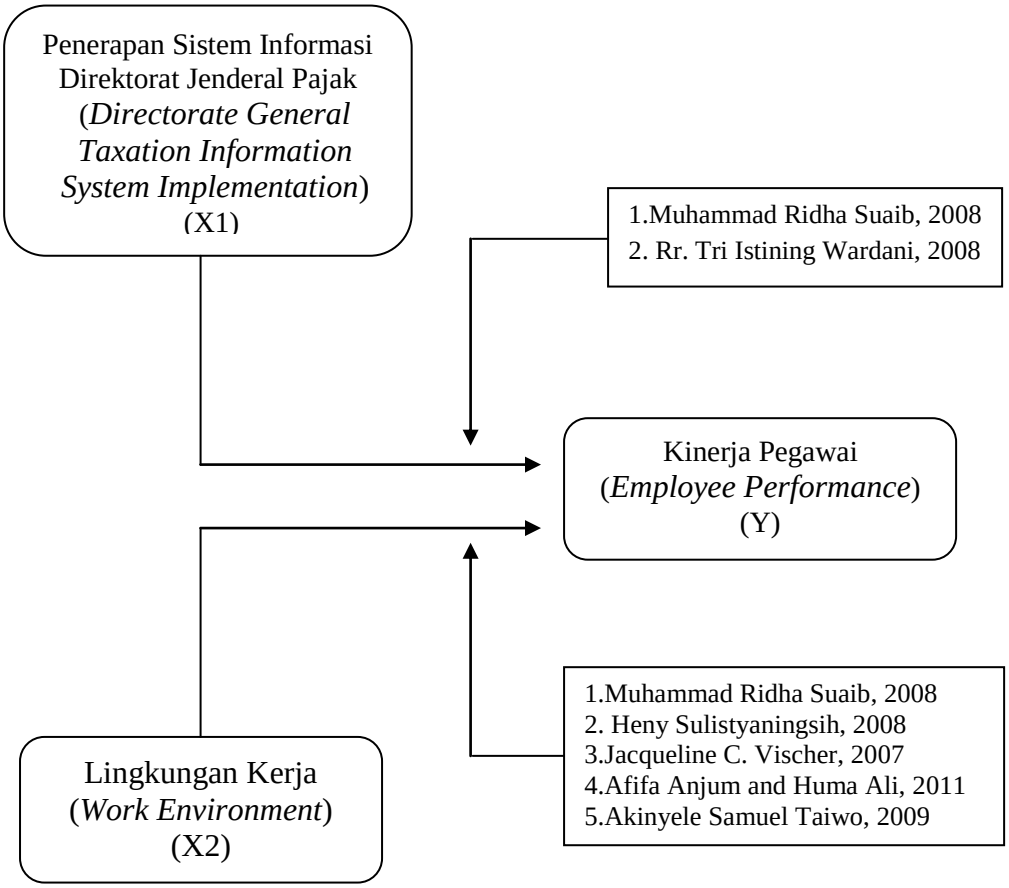
Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Alex S. Nitisemito, 2000). Selain ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam juga berpengaruh atas kinerja (Lijan Poltak Sinambela, 2012).

Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan (Mardiana 2005). Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja di mana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di lingkungan kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan prestasi kerja karyawan juga tinggi (Mardiana 2005). Bila karyawan bekerja dengan optimal maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai dengan baik (Mardiana 2005).

Menurut model yang keberhasilan hubungan organisasi, lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan pers memotret keadaan lingkungan, dan tingkat rasionalitas organisasi.

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, staf 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).



Gambar 2.5.
Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008) menyatakan bahwa : "Hipotesis adalah jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap pertanyaan penelitian".

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

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