PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)

APPLICATION EFFECT OF INFORMATION SYSTEM DIRECTORATE GENERAL OF TAXATION AND JOB STATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE

(Case Study in Tax Office Pratama Bandung Tegallega)

Oleh :

Yelti Septiria

21111070

PROGRAM STUDI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2016

ABSTRACT

Tax Office (KPP) Pratama been using Application Program SIP (System Information Taxation), where SIP is only connected in one department KPP or using the local server, causing the data processing is not effective and takes a long time and make the employee's performance is less than optimal (Adhi Winarto , 2012). In practice, many taxpayers complaints relating to the provision of administrative services by tax officials. (Delis, 2009: 2) The purpose of the study was conducted to analyze the results of the effect of adoption of the Tax Directorate General Information Systems (SIDJP) and Job Satisfaction on Employee Performance.

The sampling technique used in this study is sampling survey respondents saturated with as many as 33 employees SIDJP users. Data collected through questionnaires. Data were analyzed using a SEM analysis with PLS approach, calculators using SEM-PLS 2.0 program.

The results of this study the effect of the Tax Directorate General Information Systems on employee performance affects 21.6%. While the influence of Job Satisfaction on Employee Performance impact of 24.7%. This study provides empirical evidence which the Tax Directorate General Information Systems and job satisfaction have a significant effect on employee performance on STO Bandung Tegallega.

Keywords: SIDJP, Job Satisfaction, Employee Performance

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sistem Informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Hidayati, 2007:58). Sistem informasi

sangat mempengaruhi pelaksanaan administrasi pengelolaan pajak, sebelum menggunakan Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama telah menggunakan Program Aplikasi SIP (Sistem Informasi Perpajakan), dimana SIP hanya terkoneksi di satu departemen KPP atau menggunakan *server* lokal sehingga menyebabkan pengolahan data tidak efektif dan memakan waktu yang lama dan membuat kinerja pegawai kurang optimal (Adhi Winarto, 2012)

Pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling potensial bagi pembiayaan negara namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak kepada administrasi pengelolaan pajak (Banyu Ageng, 2011:22). Pada praktiknya, banyak keluhan wajib pajak yang berhubungan dengan pemberian pelayanan administrasi oleh pegawai pajak. Kebanyakan dari wajib pajak mengeluh atas lamanya waktu penyelesaian, prosedur birokrasi yang berbelit-belit, dan penentuan biaya administrasi diluar biaya resmi yang dipungut (Delis, 2009:2)

Selain sistem informasi, hal lain seperti kepuasan kerja pegawai juga merupakan masalah penting karena juga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Sutrisno, 2012:24). Menurut Hani Handoko (2010:193) kepuasan kerja sebagai respon emosional menunjukan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan pegawai terhadap pekerjaannya. Kusnilawati (2013:66) pegawai yang kurang diperhatikan oleh organisasi dapat menyebabkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan tersebut sering ditimbulkan dalam bentuk sering unjuk rasa, tingkat keluar masuk tinggi, sering tidak masuk kantor, enggan mempelajari *job description*, motivasi rendah, cepat lelah dan bosan, serta tidak peduli dengan lingkungan.

Fuad Rahmany (2014) menyatakan bahwa banyak pegawai memutuskan untuk pindah ke perusahaan swasta karena ditawari gaji besar, dimana kebanyakan *resign* adalah pegawai yang

pintar-pintar dan laku di swasta. Pegawai merasa tidak puas sebab gajinya rendah. Namun secara internal masih ada ketidakpuasan dibeberapa level, ini yang harus diselesaikan secara bijaksana. Meski demikian, faktor keadilan mengacu beban kerja semestinya juga menjadi bagian dari pertimbangan yang intergral (Yustinus Prastowo, 2015).

Pentury (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai dapat menurunkan atau meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan organisasi. Switser dan Waters (2004) menyatakan bahwa setiap pimpinan selalu berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan dari para pegawainya sehingga pekerjaannya dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik berkaitan erat dengan faktor individu, dan budaya kerja yang berlaku.

Dengan memperhatikan hal tersebut, penulis tertarik mengadakan penelitian yang berjudul **"Pengaruh penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai."**

Rumusan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian masalah di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1) Bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi Direktorat Jederal Pajak terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.
2) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ada :

1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi Direktorat Jederal Pajak terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Bandung .
2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Bandung .

Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak yang berkepentingan. Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak dan kepuasan kerja dalam meningkatkan produktivitas aparat pajak pada kantor pelayanan pajak pratama, disamping dapat dijadikan masukan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna perbaikan dan perkembangan usaha serta untuk membantu pihak DJP dalam melaksanakan Sistem Informasi untuk meningkatkan produktivitas aparat pajak.

Kegunaan Akademis

1) Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan kepuasan kerja bagi kinerja Direktorat Jenderal Pajak,

2) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, umumnya mengenai dunia perpajakan, khususnya mengenai penerapan Sistem Informasi

Direktorat Jenderal Pajak, kepuasan kerja, dan kinerja Direktorat Jendral Pajak serta sebagai bahan referensi untuk penelitian dalam bidang yang sama.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Pengertian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menurut Surat Edaran (19/PJ/2007, 2007) 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.

Indikator Sistem Direktorat Jenderal Pajak

Menurut Wilkinson dalam Husein Umar (2011:184) menyatakan bahwa ada beberapa indikator sistem informasi, yaitu:

1) *Relevance* (sesuai kebutuhan)
2) *Capacity* (kapasitas dari sistem)
3) *Efficiency* (efisiensi dari sistem)
4) *Timeliness* (ketepatan waktu menghasilkan informasi)
5) *Accessibility* (kemudahan akses)
6) *Flexibility* (keluwesan sistem)
7) *Accuracy* (ketepatan nilai dari informasi)
8) *Reliability* (keandalan dari sistem)
9) *Security* (keamanan dari sistem)
10) *Simplicity* (kemudahan dari sistem)
11) Integrasi (saling terhubung)

Pengertian Kepuasan Kerja

Pengertian Kepuasan Kerja menurut Susilo Martoyo, (2000: 141) adalah keadaan emosional pegawai dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara lain nilai balas jasa kerja pegawai dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pegawai ini, baik yang berupa finansial maupun non finansial.

Indikator Kepuasan Kerja

Adapaun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008: 148) antara lain :

1) Pekerjaan
2) Upah
3) Promosi
4) Pengawas
5) Rekan kerja

Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) 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.

Indikator Kinerja

Suyadi Prawirosentono (2008: 27) menyatakan bahwa kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu:

1) Efektifitas
2) Tanggung jawab
3) Disiplin
4) Inisiatif

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.

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 sistem 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, 2005:14).

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).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan antar teman kerja, dan hubungan sosial di tempat kerja (Robbins & Judge : 2011).

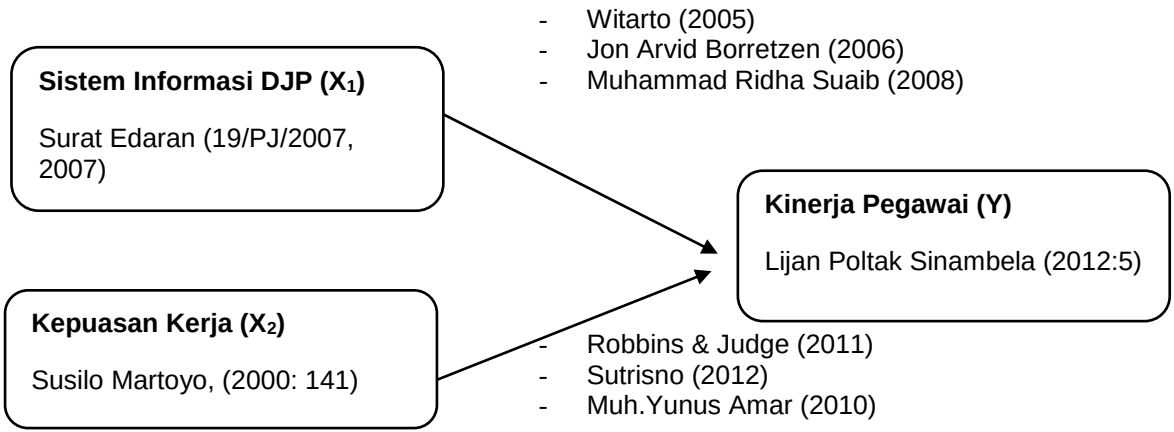
Kepuasan kerja pegawai merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja pegawai dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase (Sutrisno, 2012:21).

Kepuasan kerja yang dialami oleh setiap pegawai berbeda-beda. Tetapi ada kondisi yang dapat memberikan kepuasan kerja dalam diri setiap pegawai. Sikap-sikap pegawai terhadap pekerjaannya dapat didasarkan atas berbagai karakteristik yang menjadi pertimbangan setiap pekerja (pegawai) seperti gaji/upah, kondisi kerja dan kesempatan promosi. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap masa depan. Selain itu, dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk berpastisipasi lebih besar dalam penetapan sasaran, mereka mulai merasa dirinya lebih menjadi bagian dari organisasi (Muh. Yunus Amar : 2010).

Kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan kerja pegawai. Dimana pihak perusahaan memang harus selalu memperhatikan

kepuasan kerja pegawainya karena kalau pegawainya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaannya itu sendiri. Dan hal ini sangat berpengaruh pada tujuan dari perusahaan. Selain itu pegawai yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi.

Berdasarkan paparan diatas maka dikembangkan suatu paradigma penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008) adalah jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap pertanyaan penelitian.

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

H_1 = Penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

H_2 = Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Arif Furchan (2007:39), menyatakan bahwa metode penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang dihadapi.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh atau hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31), operasional variable proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Sugiyono (2012:38), menyatakan bahwa segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel *indepandent* (X1) dan (X2) dan variabel dependent (Y) menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalahsebagai berikut:

> "Skala ordinal, adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran dengan skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lain tidak sama."

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2012:6) metode survey adalah sebagai berikut:

> "Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey.

Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi

Populasi merupakan obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pengguna SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sebanyak 33 orang.

Penarikan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono (2014:85) s*ampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Oleh karena itu dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sama dengan jumlah populasi yaitu seluruh pegawai pengguna SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang berjumlah 33 pegawai.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

> "*Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut yaitu menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"*Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*".

Metode Pengujian Data

A. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail."

B. Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> "Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair *et al* (1995), diuraikan sebagai berikut:

a) Konstruk Laten
   Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.
b) Variabel Manifest
   Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk

mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel manifest. Dalam format kuesioner, variabel manifest tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.

c) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error
Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari 4 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten Kepuasan Kerja terdiri dari 3 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten Kinerja terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (SIDJP dan kepuasan kerja) dan satu variabel laten endogen (kinerja pegawai). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation*

structural model dan substantive theory, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b + \varsigma j$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana βji dan γjb adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ςj adalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

H0 : γ1.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 1.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
H1 : γ 2.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 2.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah :

$$t = \frac{\check{y}_{31}}{SE(\check{y}_{31})}$$

Tolak Ho jika thitung > ttabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645

Pengujian secara parsial

Hipotesis :

H01 ; γ1.1 = 0, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai
H11 ;γ1.1≠0, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
H02 ;γ2.1 = 0, Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
H12 ;γ2.1 ≠0, Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
Jika t hitung ≤ t tabel (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap Kinerja Pegawai menunjukan bahwa koefisien jalur sebesar 0,461 dengan koefisien determinasi 21,6%. Artinya, sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Hasil Penelitian ini memberikan bukti empiris bawa sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Berdasarkan fenomena yang disampaikan oleh Adhi Winarto, (2012) menyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama telah menggunakan Program Aplikasi SIP (Sistem Informasi Perpajakan), dimana SIP hanya terkoneksi di satu departemen KPP atau menggunakan *server* lokal sehingga menyebabkan pengolahan data tidak efektif dan memakan waktu yang lama dan membuat kinerja pegawai kurang optimal.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai menunjukan bahwa koefisien jalur sebesar 0,497 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 24,7%. Artinya kepuasaan kerja memiliki pengaruh yang cukup kuat (moderat) terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kepuasaan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Berdasarkan fenomena yang disampaikan oleh Fuad Rahmany (2014) menyatakan bahwa banyak pegawai memutuskan untuk pindah ke perusahaan swasta karena ditawari gaji besar, dimana kebanyakan *resign* adalah pegawai yang pintar-pintar dan laku di swasta. Pegawai merasa tidak puas sebab gajinya rendah. Secara internal masih ada ketidakpuasan dibeberapa level, ini yang harus diselesaikan secara bijaksana. Meski demikian,

faktor keadilan mengacu beban kerja semestinya juga menjadi bagian dari pertimbangan yang intergral (Yustinus Prastowo, 2015).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak dan kepuasaan kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Bandung Tegallega, maka pada bagian akhir penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak memberikan pengaruh yang cukup kuat (moderat) terhadap kinerja pegawai, dimana sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Kepuasaan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Kepuasaan kerja memiliki pengaruh yang cukup kuat (moderat) terhadap kinerja pegawai, dimana kepuasaan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1) Penerapan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah baik. Akan tetapi masih terdapat kekurangan seperti informasi Direktorat Jenderal Pajak yang belum akurat, serta belum handal. Kemudian sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak juga belum terintegrasi sepenuhnya. Oleh sebab itu

sebaiknya meningkatkan dan menyempurnakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dengan cara memperbaharui perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) dan adanya pelatihan bagi pegawai pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak tersebut.

2) Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah merasa puas atas pekerjaan yang dilakukan selama ini. Namun masih terdapat ketidakpuasan pegawai atas upah yang di terima. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan kerja dan memotivasi pegawai dapat diberikan *reward* (hadiah) bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara,. 2011. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama

Abdul Kadir. 2003. Pengenalan Sistem Informasi. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University

Arbie, E. 2000. Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi Ke-7. Jilid 1, Bina Alumni Indonesia,Jakarta

Azhar Susanto. 2010. Konsep Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Linggar Jaya

Azhar Susanto. 2011. Sistem Informasi Akuntansi Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer. Bandung: Lingga Jaya.

Banyu Ageng Wahyu Utomo. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak,dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Bonnie Soeherman, Marion Pinontoan. 2011. *Designing Information System*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Bodnar, George H dan William S. Hoopwood (amir Abadi Jusuf dan Rudi M. Tambunan, Penerjemah). 2006. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.

Darmini, Sagung Rai. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan dan Kepercayaan terhadap Teknologi Informasi pada Kinerja Individual pada bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan" Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.

Delis. 2009. Reformasi Administrasi Perpajakan. Vol.1 no.1. Medan.

Fuad Rahmany. 2014. Tergiur Gaji Tinggi, PNS Pajak Banyak yang Resign. m.liputan6.com

Gordon B. Davis. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1, PT Pustaka Binamas Pressindo, Jakarta: 1991

Hani Handoko. 2010. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE
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
Hidayati. 2007. Metode Pencarian Data Dengan Meggunakan IAFS. CCIT Journal Vol.1 No.1 Tanggerang : Perguruan Tinggi Raharja
Husein Umar. 2011. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Graha Ilmu Yogyakarta
Jogianto HM. 2011. Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta : Andi Offset.
Jogiyanto HM. 2005. Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta : Andi Offset
Kusrini. Andri Kinoyo. 2010. Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server. Yogyakarta: Andi Offset
Laudo, Kenneth. 2005 Bussines Informasi System. The Drdenn Press United State of America
Mcleod, Raymond, 2001, Sistem Informasi Manajemen, Jakarta, PT. Prenhallindo
Meokijat. Sistem Informasi, Prasojo 2011
Moeheriono. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisi. Jakarta:Rajawali.
Muhammad Suaib. 2008. Pengaruh Lingkungan, Perilaku, Struktur Organisasi dan Implementasi Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten Sorong, Papua,
Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2010. Analisi dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset
Muhyuzir T.D., 2001, Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data, Cetakan Kedua, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
O'Brein, James A., 2005. Pengantar Sistem Informasi. Penerbit : Salemba 4, Jakarta.
Prawirosentono, Suyadi. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Knerja Pegawai. Yogyakarta: BPFE

Robbins, Stephen P, Timothy A.Judge. 2008. Perilaku Organisasi. Jakarta : PT. Salemba Empat
Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Bandung:Alfabeta
Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
Susilo Martoyo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 5). Yogyakarta: BPFE
Siti Kurnia Rahayu. 2010, Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu
Sutrisno. 2012. Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi. Yokyakarta : Ekonisia
Sumarwan. 2003. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen, 2005, Yogyakarta, Andi
Tata Sutarbi, 2004. Analisa Sistem Informasi, Edisi Ke-1, Yogyakarta. Penerbit: Andi
Umi Narimawati. 2011. Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi. Jakarta: Genesis.
Witarto. 2005. Memahami Sistem Informasi. Penerbit: Salemba 4
Yakub.2012. Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta:Graha Ilmu
Yeni Sucipto. 2015. PNS DJP Level Pelaksana Belum Puas, Meski Tunjangan Naik. www.akuntanonline.com

LAMPIRAN

Diagram Jalur - Koefisien

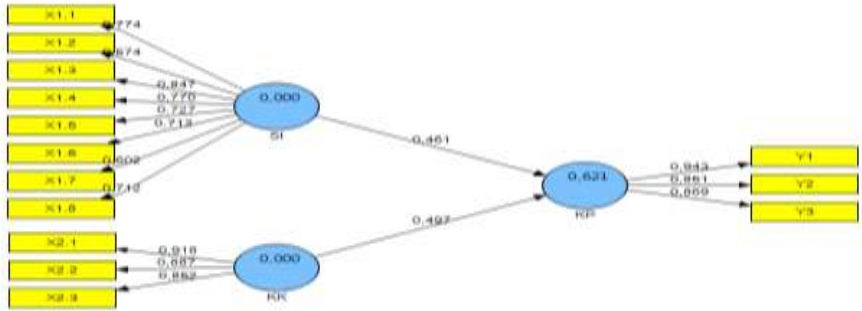


Diagram Jalur – Tvalue

