BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah bahasan atau bahan-bahan bacaan yang terkait dengan suatu topik atau temuan dalam penelitian, kajian pustaka disebut juga dengan kajian literatur.

2.1.1 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI DJP)

Suatu Sistem Informasi dalam administrasi perpajakan dilingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja dikantor pusat.

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Mustakini, (2010:22) sistem dapat didefiniskan sebagai pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Pendekatan prosedur dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Hal tersebut dikemukakan oleh Yakub, (2012:1) bahwa sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau tujuan tertentu.

Pengertian sistem menurut Moekijat dalam Prasojo, (2011:152) sebagai berikut:

> “Sistem adalah setiap sesuatu terdiri dari obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kaitan dan bertata hubungan satu sama lain, sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas mengenai sistem, dapat diartikan bahwa sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan pengertian informasi menurut Tata Sutabri, (2012:1) adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang. Sutarman, (2012:14) menyatakan bahwa informasi adalah sekumpulan fakta (data) yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima. Informasi juga didefinisikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya (McLeod dalam Yakub, 2012:8).

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa Informasi merupakan data yang telah diolah, dibentuk, ataupun dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu bagi penggunanya.

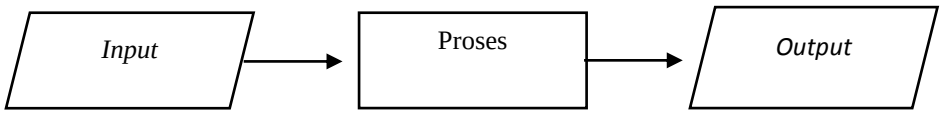
Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi merupakan jaringan atau kumpulan dari sub-sub sistem, yang saling hubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan, yang memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi, dan tujuan sentral.

2.1.1.2. Ciri – Ciri Sistem

Menurut Azhar Susanto (2010:18) terdapat beberapa ciri sistem, diantaranya:

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 fisik 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

a. *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*.

b. Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses ini mungkin dilakukan oleh mesin, orang atau komputer.

c. *Output* merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem. Berdasarkan penggunaannya suatu output dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu :

   a) *Output* yang langsung diberikan ke konsumen untuk dikonsumsi atau untuk diproses lebih lanjut, sebagai contoh multiplek bias langsung digunakan atau dibuat lemari.

   b) *Output* suatu sistem yang dikonsumsi oleh subsistem yang lain dalam sistem yang sama dalam suatu siklus produksi sebagai contoh adalah barang setengan jadi.

   c) *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 Indikator Sistem Informasi Diektorat Jendera Pajak (SIDJP)

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)

Menurut Kusrini & Andri Kuniyo (2010:8) menyatakan bahwa ada bebrapa indikator sistem, yaitu sebagai berikut:

1) Akurat (*Accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias ataupun menyesatkan.

2) Tepat pada waktunya (*Timelines*)

   Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena akan berakibat fatal untuk pengambilan keputusan.

3) Relevan (*relevance*)

   Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut.

Menurut Jogiyanto (2011:11) indikator-indikator sistem informasi sebagai berikut:

1) Keunggulan (*usefulness*)

   Yaitu suatu sistem yang harus dapat menghasilkan informasi yang tepat dan relevan untuk mengambil keputusan manajemen dan personil operasi dalam organisasi.

2) Ekonomis

   Kemampuan sistem yang mempengaruhi sistem harus bernilai manfaat minimal, sebesar biayanya.

3) Kehandalan (*Reliability*)

   Keluaran dari sistem harus mempunyai tingkat ketelitian tinggi dan sistem tersebut harus beroperasi secara efektif.

4) Pelayanan (*Customer Service*)

   Yakni suatu sistem memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada para pengguna sistem pada saat berhubungan dengan organisasi.

5) Kapasitas (*Capacity*)

   Setiap sistem harus mempunyai kapasitas yang memadai untuk menangani setiap periode sesuai yang dibutuhkan.

6) Sederhana dalam kemudahan (*Simplicity*)

   Sistem tersebut lebih sederhana (umum) sehingga struktur dan operasinya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedure mudah diikuti.

7) Fleksibel (*Fleksibility*)

   Sistem informasi ini harus dapat digunakan dalam kondisi sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi tersebut atau pengguna tertentu.

Menurut Bonnie Soeherman & Marion Pinontoan (2011:5) indikator-indikator sistem informasi sebagai berikut:

1) Relevan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2) Akurat atau dapat dipercaya
3) Tepat waktu
4) Mudah dipahami atau tidak membingungkan
5) Terintegrasi, sehinggah dapat diakses dimana saja ketika dibutuhkan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil beberapa indikator yang akan dijadikan tolak ukur dari sistem informasi (SIDJP), yaitu sebagai berikut:

1) *Relevance* (sesuai kebutuhan)
2) *Efficiency* (efisiensi dari sistem)
3) *Accessibility* (kemudahan akses)
4) *Accuracy* (ketepatan nilai dari informasi)

5) *Reliability* (kehandalan dari sistem)

6) *Security* (keamanan dari sistem)

7) *Simplicity* (sederhana dalam kemudahan dari sistem)

8) Integrasi (sistem yang saling terhubung)

2.1.1.4 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 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menurut Surat Edaran (19/PJ/2007, 2007) menyatakan bahwa :

> "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 diartikan 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 yaitu dengan meningkatkan kinerja pegawai.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan organisasi atau perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia adalah masalah kepuasan kerja pegawai. Karena tanpa merasakan kepuasan kerja, pegawai kurang memberikan sumbangan yang optimal bagi pencapaian tujuan perusahaan.

Pengertian Kepuasan Kerja menurut Susilo Martoyo, (2000: 141) sebagai berikut:

> "Kepuasan kerja *(job statsfaction)* 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"

Pengertian kepuasan kerja menurut Kreitner & Kinicki (2005) adalah efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Hani Handoko (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah respon emosional yang menunjukan perasaan menyenangkan berkaitan dengan pandangan pegawai terhadap pekerjaannya.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, dimana pegawai akan merasa puas apabila ada kesesuaian antara kemampuan, ketrampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang hadapi. Kepuasan akan menghasilkan hasil yang semaksimal mungkin antara interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Dengan demikian pegawai akan memberikan sumbangan yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan semata melainkan juga faktor-faktor sosial dan diri individu pegawai itu sendiri. Menurut Sopiah (2008: 172) Aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, teman kerja, keamanan kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, komunikasi, tanggung jawab, pengakuan, prestasi kerja, dan kesempatan untuk berkembang.

Lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja :

1) *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

   Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingakatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2) *Discrepancies* (perbedaan)

   Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

3) *Value attainment* (pencapaian nilai)

   Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) *Equity* (keadilan)

   Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerj adan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukkan pekerjaan lainnya.

5) *Dispositional/denetic components* (komponen genetik)

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan linnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan (Wibowo 2007 : 302).

Menurut Veithzal Rivai & Deddy Mulyadi (2011: 247) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja seseorang, antara lain: kedudukan, pangkat atau jabatan, masalah umur, jaminan finansial dan jaminan sosial, serta mutu pengawasan.

Dari faktor-faktor di atas, semuanya merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam mencapai kepuasan kerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain: kepuasan pegawai terhadap pekerjaan, kepuasan pegawai terhadap interaksi sosial sesama pegawai, kepuasan pegawai terhadap interaksi dengan atasannya, kepuasan pegawai terhadap jaminan-jaminan yang diberikan dan kepuasan pegawai terhadap fasilitas-fasilitas yang diberikan. Dengan demikian pegawai yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi.

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2000;197) indikator tingkat kepuasan dapat dilihat dari:

1) Tingkat perputaran pegawai

   Kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran pegawai lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain.

2) Tingkat absensi pegawai

   Para pegawai yang kurang mendapatkan kepuasan kerja cenderung lebih sering absen.

3) Umur pegawai

   Semakin tua umur pegawai, mereka cenderung lebih terpuaskan dengan pekerjaan-pekerjaan mereka. Pada pegawai yag lebih muda cenderung kurang terpuaskan, karena berbagai pengharapan yang lebih tinggi, kurang penyesuaian, dan penyebab-penyebab lainnya.

4) Jenjang pekerjaan

   Orang-orang dengan jenjang pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih mendapatkan kepuasan kerja. Mereka biasanya memperoleh kompensasi lebih baik, kondisi kerja lebih nyaman, dan pekerjaan-pekerjaan mereka memungkinkan penggunaan segala kemampuan yang mereka punyai, sehingga mereka mempunyai alasan-alasan untuk lebih terpuaskan.

5) Ukuran organisasi

   Ukuran organisasi perusahaan cenderung mempunyai hubungan secara berlawanan dengan kepuasan kerja. Semakin besar organisasi, kepuasan kerja

cenderung turun secara moderat kecuali manajemen mengambil berbagai tindakan koreptip. Tanpa tindakan koreksi, organisasi besar akan menjauhkan pegawainya dalam berbagai proses seperti partisipasi, komunikasi dan koordinasi kurang lancar.

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

1) Pekerjaan

   Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2) Upah

   Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja pakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3) Promosi

   Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

4) Pengawas

   Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

5) Rekan kerja

   Teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Menurut A.A Anwar Mangkunegara (2011:118) indikator kepuasan kerja adalah:

1) Turnover (intensi keluar)
2) Umur
3) Tingkat Pekerjaan
4) Ukuran Organisasi Perusahaan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil beberapa indikator yang akan dijadikan tolak ukur dari sistem informasi (SIDJP), yaitu sebagai berikut:

1) Pekerjaan
2) Upah
3) Rekan kerja

2.1.3 Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Pengertian kinerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) sebagai berikut:

> "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."

Pengertian kinerja menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) adalah perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Sedangkan pengertian kinerja menurut Hadari Nawawi (2006: 63) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja.

Pengertian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2009:9) adalah:

> "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Dari beberapa pengertian diatas, dapat diartikan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja pegawai dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

2.1.3.1 Faktor-faktor Kinerja Pegawai

Malayu S.P. Hasibuan (2006: 94) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja.

Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula. Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2001: 109), terdapat berbagai faktor kinerja pegawai, antara lain:

1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
2) Penempatan kerja yang tepat
3) Pelatihan dan promosi

4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
5) Hubungan dengan rekan kerja
6) Hubungan dengan pemimpin

Dari beberapa faktor di atas, maka dapat diartikan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu, Pertama faktor internal antara lain: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi pegawai. Kedua faktor eksternal meliputi: gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja pegawai dapat optimal.

2.1.3.2 Indikator Kinerja Pegawai

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

1) Efektifitas

   Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.

2) Tanggung jawab

   Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.

3) Disiplin

   Yaitu taat pada hukum dan aturan yang belaku. Disiplin pegawai adalah ketaatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif pegawai merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Indikator Kinerja menurut Agus Dwiyanto (2008 : 50-51) adalah sebagai berikut.

1) Produktivitas
2) Kualitas Pekerjaan
3) Responsivitas
4) Responsibilitas

Anwar Prabu Mangkunegara (2011:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja sebagai berikut:

1) Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang harus dikerjakan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya.

3) Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat.

4) Tanggung Jawab

   Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil beberapa indikator yang akan dijadikan tolak ukur dari sistem informasi (SIDJP), yaitu sebagai berikut:

1) Tanggung jawab
2) Disiplin
3) Inisiatif

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.

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 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).

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

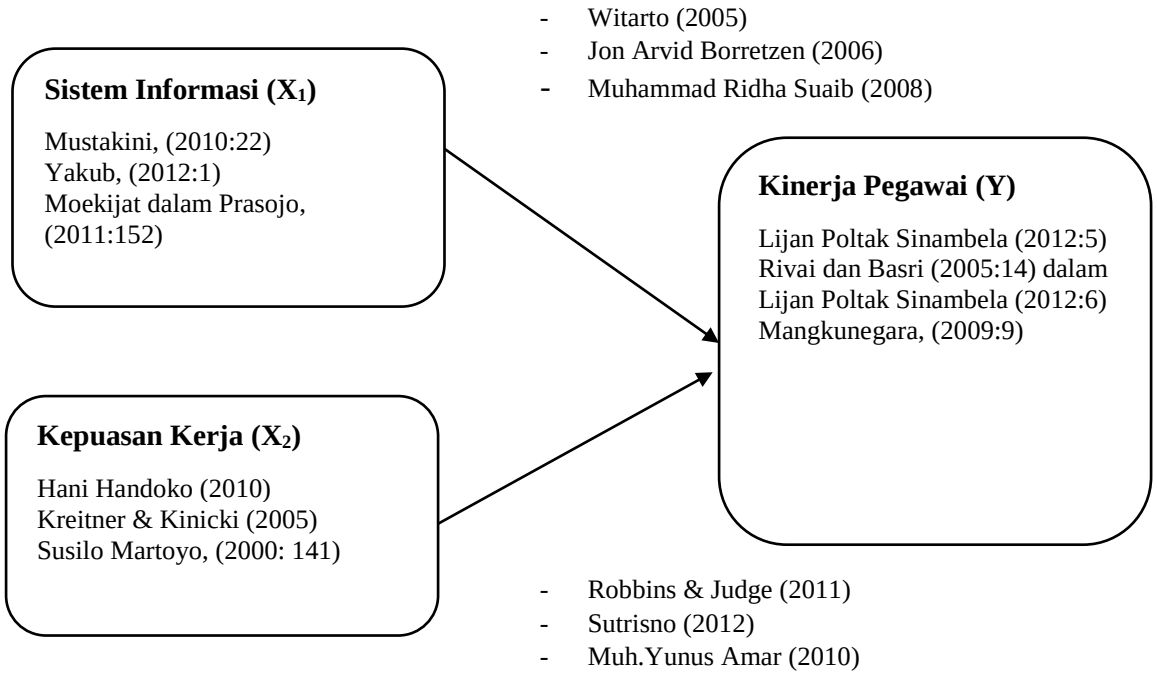
Kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan penilaian dan sikap seseorang atau pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, hubungan 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, 2010:34).

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 2.2

Paradigma Penelitian

2.3 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.