BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era teknologi sekarang ini program aplikasi sangatlah diperlukan untuk mempermudah dan menunjang suatu pekerjaan, hal ini disebabkan oleh semakin berkembangnya program aplikasi atau perangkat lunak (*software*) yang dapat membantu kinerja karyawan. Hal ini menunjukan bahwa program aplikasi sangat penting bagi suatu instansi, organisasi atau perusahaan. Demi menunjang untuk mempelancar tugas kerja suatu intansi, organisasi, atau perusahaan dimana sekumpulan data diolah menjadi suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pimpinan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Menurut uraian diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa setiap instansi, organisasi atau perusahaan memerlukan program aplikasi. Diantaranya, Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) yang digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

Sebelum menggunakan Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) ini, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang telah menggunakan Program Aplikasi SIP (Sistem Informasi Perpajakan), dimana SIP hanya terkoneksi di satu departemen Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga menyebabkan pengolahan data tidak efektif dan memakan waktu yang lama sehingga membuat kinerja karyawan kurang optimal.

Aplikasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang adalah Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) diantaranya untuk mengelola dan menyimpan data pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh) sehingga memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Fenomena yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang, adalah adanya indikasi sudah optimalnya Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) yang digunakan untuk memudahkan karyawan, dimana ruang lingkup program aplikasi tersebut diantaranya pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh). Kondisi Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) yang saat ini digunakan adalah bahwa Program Aplikasi SIDJP sudah optimal, dibuktikan oleh semua cabang KPP yang ada di Indonesia sudah menggunakan program aplikasi tersebut. Tetapi dalam penggunaannya masih kurang di imbangi dengan kinerja, dapat dilihat dengan masih kurangnya kinerja karyawan dalam mengoperasikan program aplikasi tersebut. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan masalah yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang, dengan optimalnya Program Aplikasi Perpajakan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu penelitian tentang kinerja karyawan sangat penting untuk dilakukan dikarenakan hasil yang didapat, dapat memberikan

gambaran atau ukuran untuk mengetahui seberapa jauh hasil yang telah dicapai oleh para karyawan tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berkaitan dengan uraian diatas, maka judul yang akan dibahas dari penelitian ini adalah **"Pengaruh Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pengertian identifikasi masalah secara umum adalah segala sesuatu yang menjadi obyek permasalahan yang akan diteliti dengan mempersiapkan alat dan metode pengumpulan data dan pengolahan data. Sedangkan pengertian rumusan masalah secara umum adalah segala sesuatu permasalahan yang dihadapi oleh instansi, atau perusahaan tersebut dan dengan permasalahan tersebut harus bisa ditindaklanjuti demi tercapainya suatu tujuan instansi, atau perusahaan. Berikut adalah identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terdapat Pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penyusun mengidentifikasikan masalah berdasarkan analisis awal penyusun yaitu :

1. Adanya indikasi sudah optimalnya Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak), dibuktikan oleh semua cabang KPP yang ada di Indonesia sudah menggunakan program aplikasi tersebut.

2. Kurangnya sosialisasi dalam mengoperasikan atau penerapan terhadap Program Aplikasi SIDJP, dalam hal ini saat mengoperasikan data pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP).
3. Masih ditemukannya data wajib pajak yang tidak terdaftar saat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh).

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dihadapi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) yang berjalan saat ini di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.
2. Bagaimana tanggapan responden atas implementasi Program Aplikasi SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.
3. Bagaimana kinerja karyawan setelah menggunakan Program Aplikasi SIDJP.
4. Seberapa besar pengaruh Program Aplikasi SIDJP terhadap Kinerja Karyawan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang di lakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang adalah untuk memperoleh data guna menjawab

permasalahan tentang Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) khususnya dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh).

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Program Aplikasi SIDJP yang berjalan saat ini pada Seksi Pelayanan, di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap Program Aplikasi SIDJP.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang sesudah memakai Program Aplikasi SIDJP.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Program Aplikasi SIDJP terhadap kinerja karyawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan akademis dan kegunaan praktis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat memberikan masukkan dan pertimbangan untuk perusahaan dalam mengimplementasikan Program Aplikasi SIDJP kepada karyawan dapat di sosialisasikan.
2. Bagi pihak karyawan sebagai informasi yang berharga tentang tingkat kinerja karyawan, sehingga dapat digunakan sebagai feedback dalam upaya memperbaiki kinerjanya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara Manajemen Informatika dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Peneliti lain

   Bisa dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi untuk penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

3. Penulis

   Membandingkan antara teori yang telah didapat di perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya di perusahaan tersebut, dan juga menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terutama mengenai Program Aplikasi SIDJP terhadap kinerja karyawan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan masalah yang perlu dibatasi. Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Program Aplikasi SIDJP hanya membahas pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh) pada seksi Pelayanan.

2. Pengumpulan datanya dikumpulkan dengan “cross section”, artinya data yang di pakai adalah data setelah di pakai Program Aplikasi SIDJP.

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berikut adalah kerangka pemikiran dan hipotesis yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang :

1.6.1. Kerangka Pemikiran

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) :

> “Program merupakan ekpresi, 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 SE-19/PJ/2007 tanggal 13 April 2007 adalah sebagai berikut :

> “Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral 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”.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, maka dapat diambil 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 Soreang yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan.

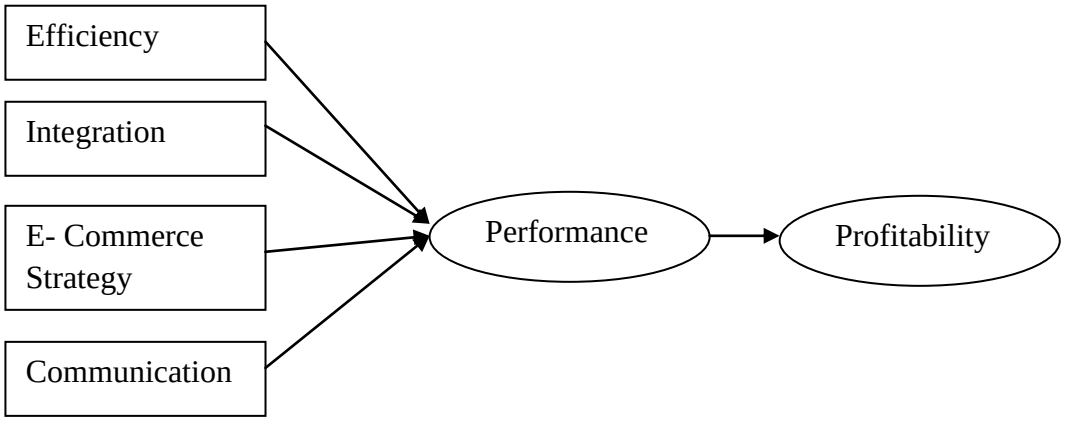
Dengan adanya Program Aplikasi juga diharapkan kinerja dari para karyawannya akan semakin meningkat. Adapun pengertian dari kinerja menurut para ahli adalah :

a. Kinerja menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

b. Malayu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Pengukuran prestasi kerja karyawan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dapat dilihat dari beberapa faktor:

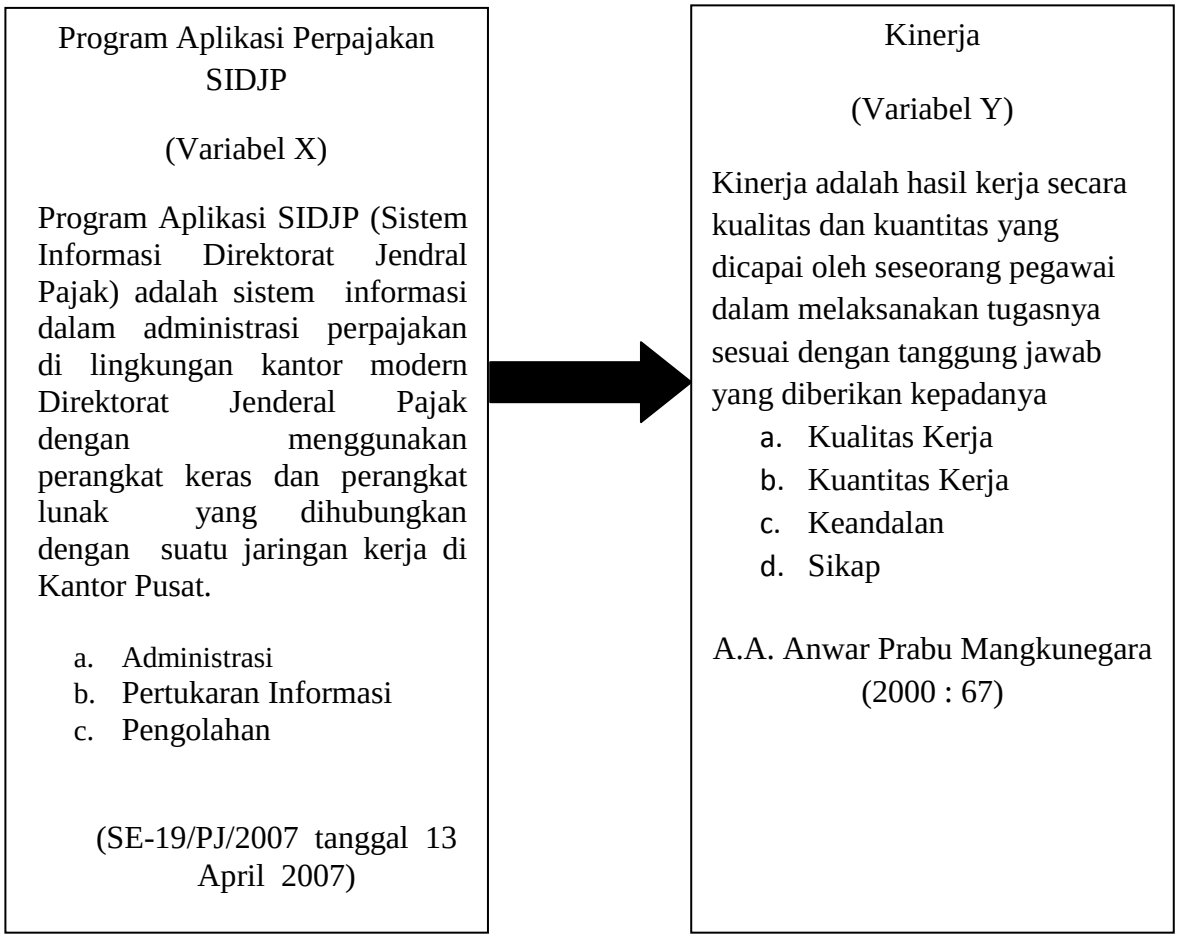
1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan, serta kebersihan.
2. Kuantitas kerja yang meliputi output rutin serta output non rutin(ekstra).
3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni meliputi instruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian, serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, karyawan lain, pekerjaan, serta kerjasama.



Olugbode, M. Elbeltagi, I. Simmons, M. and Biss, T. "The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach." The Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume 11 Issue 1, pp. 35 - 40, available online at www.ejise.com.

Gambar 1.1
Teori Penghubung X dan Y
(Model Olugbode, M. Elbeltagi, I. Simmons, M. and Biss, T, pp. 35 - 40)

Kerangka pemikiran Program Aplikasi SIDJP dengan Kinerja dapat digambarkan dengan tabel berikut :



Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran Program Aplikasi Perpajakan SIDJP Terhadap Kinerja Karyawan

1.6.2. Hipotesis

Menurut Umi Narimawati (2008) Hipotesis adalah jawaban sementara atau dugaan sementara terhadap pertanyaan penelitian.

Menurut Kerlinger (Nazir, 2005:151) menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua variable atau lebih.

Ciri-ciri hipotesis yang baik menurut Furchan adalah :

1. Hipotesis harus mempunyai daya penjelas.
2. Hipotesis harus menyatakan hubungan yang diharapkan ada di antara variabel-variabel.
3. Hipotesis harus dapat diuji.
4. Hipotesis hendaknya konsisten dengan pengetahuan yang sudah ada.
5. Hipotesis hendaknya dinyatakan sederhana dan seringkas mungkin.

Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol (H0) dan alternative selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Hipotesis yang dapat penulis ambil dari tema penelitian ini adalah:

"Program Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak) Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang".

1.7. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Objek penelitian dalam ini yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Soreang.

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Maret 2010 – selesai. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2009 - 2010																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan proposal																								
2.	Perencanaan penelitian																								
3.	Survei objek penelitian																								
4.	Bimbingan																								
5.	Pembuatan kuesioner																								
6.	Penyebaran kuesioner																								
7.	Pengelompokan data																								
8.	Pengolahan data																								
9.	Pembuatan laporan																								