BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi

Sesungguhnya yang dimaklsud dengan sistem informasi tidak harus melibatkan komputer, sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut sistem informasi berbasis komputer (*Computer Based Iinformation Sytems atau CBIS)*. Dalam prateknya, istilah sistem informasi lebih sering dipakai tanpa embel-embel berbasis komputer walaupaun dalam kenyataannya komputer merupakan bagian yang penting. Yang dimaksud dengan sistem informasi disini adalah yang berbasis komputer.

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian Sistem informasi menurut Amir Abadi Jusuf (2006:78) menyatakan bahwa: Amir Abadi Jusuf (2006

"Sistem informasi akuntansi sebagai kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi."

Sedangkan pengertian sistem informasi menurut Tata Sutabri (2004:6**)** menyatakan bahwa :

"Kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu,"

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem informasi adalah sebuah prosedur dan data yang diproses menjadi sebuah informasi yang diistribusikan kepada pemakai.

2.1.1.2 Akuntansi dan Pengembangan Sistem Informasi

Menurut Wilkinson (2004:59), menyatakan bahwa :

> "Sistem merupakan kesatuan kelompok yang mengintergrasikan bagian-bagian yang berfungsi untuk mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan informasi merupakan data-data yang sudah diolah sehingga mempunyai makna bagi pemakainya".

Informasi ini dikomunikasikan kepada beragam pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian tersebut sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan.

Menurut Laudon (2005:19), menyatakan bahwa :

> "Dalam mempelajari sistem informasi tidak terbatas dalam praktek teori saja, namun secara umum dapat dibagi menjadi pendekatan teknis, pendekatan prilaku, pendekatan gabungan dari keduanya".

Pendekatan teknis pada sistem informasi menekankan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi, juga kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem. Pendektan perilaku diperlukan

karena masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi sistem dan rancangan kreatif. Beberapa ahli sosiologi memfokuskan pada pengaruh sistem informasi pada kelompok, organisasi dan masyarakat. Sedangkan dalam ilmu psikologi berkaitan dengan respon individu terhadap sistem informasi dan model *cognitive* dan perilaku manusia. Dalam pendekatan perilaku tidak mengabaikan teknologi, karena teknologi sistem informasi sering merupakan pendorong (*stimulus*) bagi munculnya masalah perilaku.

Berdasarkan hal tersebut yang dikemukakan diatas maka diperlukan adanya pendekatan gabungan dengan menggunakan dua pendekatan sekaligus. Pendekatan gabungan yang biasanya disebut dengan pendekatan sosioteknis yang merupakan gabungan antara pendekatan teknis dan pendekatan perilaku. Hal ini terjadi karena tidak ada satu pendekatan pun yang mengungkapkan realitas sistem informasi secara sempurna.

Menurut Kadir (2003), ada empat peranan penting sistem informasi dalam perusahaan secara umum, yaitu :

1. Berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas-tugas.
2. Mengaitkan perencanaan, pengerjaan dan pengendalian dalam sebuah subsistem.
3. Mengkordinasikan subsistem-subsistem.
4. Mengintergrasikan subsistem-subsistem.

Sebuah proyek pengembangan analisis sistem biasanya terdri dari tiga fase analisis sistem, desain sistem dan implementasi sistem. Anilisis sistem melibatkan

penyusunan solusi dan evaluasi solusi untuk menyelesaikan masalah sistem. Analisis sistem menekankan tujuan sistem secara kseluruhan. Dasar dari analisis ini adalah timbal balik antar tujuan sistem.

Menurut Rudi M.Tambunan (2006:90), Tujuan umum analisis sistem secara ringkas adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitasi informasi.
2. Untuk meningkatakan pengendalian internal.
3. Untuk meminimalkan biaya, jika memungkinkan.

Menurut Maharsi (2000), perkembangan sistem informasi dalam perusahaan,di sisi lain dapat menimbulkan beberapa permasalahan bagi pihak perusahaan, yaitu antara lain:

1. Untuk menerapkan sistem informasi dalam perusahaan memerlukan biaya yang besar.
2. Pengembangan sistem informasi tidak hanya memeerlukan pengetahuan kemampuan teknis pada bidang pekerjaan tertentu saja, tetapi pengetahuan tentang sistem informasi harus dikembangkan.
3. Sistem informasi yang diterapkan tersebut harus *acceptable*, artinya dapat diterima oleh semua orang yang menggunakannya.
4. Perkembangan sistem informasi juga memngkinkan hilangnya kesempatan kerja khsusnya bagi karyawan tingkat bawah, karena sistem informasi dapat mengambil pekerjaan mereka.
5. Dengan semakin canggihnya sistem informasi akan memungkinkan munculnya kejahatan-kejahatan sistem informasi.

Untuk mengatasi berbagai masalah yang timbul tersebut maka di upayakan berapa tindakan. Masalah *resistanceto change* harus dihilangkan, karena hal ini dapat melibatkan menurunya produktivitas, meningkatkan angka absensi dan

mengurangi motivasi atau pemogokan kerja. Selain itu perlu memberikan kesadaran pada karyawan bahwa pengguna sistem informasi dapat memberkan manfaat dalam jangka panjang dan menunjukkan kelemahan sistem lama.

2.1.1.3 Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak

Pengembangan Teknologi Informasi Ditjen Pajak dimulai pada 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 perencanaan pengawasan SPT sekaligus untk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan. Sejak tahun 2004 DJP menerapakan aplikasi baru yang baru yang dinamakan Oracle. Oracle yaitu *Reltion Database Management System* (RDBSMS) untuk mengelola informasi secara terbuka, komprehensif dan terintergrasi.

Menurut Azan Fajri(2009), Oracle server menyediakan solusi yang efisien dan eektif karena kemampuannya dalam hal sebagai berikut :

1. Dapat bekerja dilingkungan client/server (pemrosesan tersebar).
2. Menangani manajemen space dan basis data yang besar.
3. Mendukung akses data secara simultan.
4. Performasi pemrosesan transaksi yang tinggi.
5. Menjamin ketersedian yang terkontrol.
6. Lingkungan yang terreplikasi.

Penyedian layanan *business process outsorcing* (BPO) juga menghantarkan melalui BPO yang Oracle initative. Sementara penyedia layanan BPO menikmati biaya lebih rendah dari total kepemilikan dan meingkatkan fleksibilitas pemasangan melalui standar berbasis teknologi Oracle yang canggih pada mereka. Organisasi bisnis *end-user* dapat memiliki sistem dan beroperasi lebih cepat dan mulus dan meningkatkan daya kerja sistem terbaru. Data dari kantor pelayanan pajak berasal langsung dari pusat Dirjen Pajak sehingga setiap kantor pajak dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien.

2.1.2 Pengertian Organisasi

Pengertian organisasi menurut Galbraith dalam Hesselbein et at (2006 ; 108), menyatakan bahwa :

> "Organisasi diciptakan dengan tujuan untuk melaksanakan strategi yang ditetapkan sebelumnya. Strategi ini yang berbeda menimbulkan organisasi yang berbeda. Kebutuhan organisasi yang dapat dikonfigurasi timbul dari kemunduran daya tahan keunggulan kompetitif. Untuk melengkapi intergritas dari organisasi, unsur-unsur perencanaan dan anggaran, sistem pengupahan, kriteria seleksi dan promosi, jalur karier, penelaian kinerja, pelatihan dan pengembangan dirancang dan diselaraskan satu sama lain juga dengan struktur dan strategi organisasi".

Sedangakan menurut Osborne dan Gaebier (2006 ; 282), menyatakan bahwa :

> "Dalam hal reorganisasi pada organisasi pemerintah, Osborne dang abler menyatakan bahwa dalam dunia sekarang ini sesuatu hanya akan berjalan lebih baik jika mereka yang bekerja di organisasi public, pembangunan perumahan umum, taman, program penelitian, mempunyai otoritas untuk mengambil keputusan sendiri".

Karena itu dalam perkembanganya, muncul kecenderungan desentralisasi lembaga-lembaga, terutama disektor publik. Hal ini didasari oleh beberapa alasan. Pertama, lembaga yang terdesentralisasi jauh lebih flekibel daripada yang tersentralisasi, lembaga tersebut dengan memberi respon dengan cepat terhadap linkungan dan kebutuhan pelanggan yang berubah.

Kedua, lembaga terdesentralisasi jauh lebih efektif daripada yang tesentralisasi. Para pekerja di lini depan adalah yang paling dekat dengan masalah dan peluang, mereka tahu apa yang sebenarnya terjadi jam demi jam dan hari demi hari.

Ketiga, lembaga yang terdesentralisasi jauh lebihinovatif daripada yang tersentralisasi.para pakar politik di *Harvad's Konnedy School.* School of *Government* menemukan hal ini ketika bekerja pada *Ford Foundation's Innovattion Awards.* Kejutan terbesar dari mereka adalah penemuan bahwa inovasi biasanya tidak terjadi karena seseorang yang berada pada pucuk pimpinan yang mempunyai visi yang baik. Sering erjadi inovasi muncul karena gagasan yang baik berkembang dari karyawan yang benar–benar melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan.

Keempat, lembaga yang terdesentralisasi mengahsilkan semangat kerja yang lebih tinggi, lebih banyak dan lebih besar produktivitas. Apabila manajer memberi kepercayaan kepada karyawan unuk mengambil keputusan penting, itu pertanda

mereka menghargai karyawannya.ini penting sekali dalam organisasi yang para pekerjanya berpengetahuan.

Menurut Miller Hessebein et al (2006:144), menyatakan bahwa :

> "Untuk dapat melaksanakan tuntutan peran yang baik, organisasi perlu membangun dirinya dengan asumsi fleksibilitas. Organisasi harus menyiapkan dirimuntuk bergerak, beradaptasi dan berubah sesuai tuntutan perubahan lingkungan".

Diantara keterampilan yang perlu disebar oleh organisasi agar dapat bergerak secara fleksibel yaitu keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja secara tim. Keterampilan tersebut sangat penting sebab kelompok akan memainkan perannan lebih besar dalam melaksanakan pekerjaan sebuah organisasi.

2.1.2.1 Restrukrisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110), menyatakan bahwa :

> "Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, skaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, peyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis".

Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis. Implementasi konsep administrasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, aalah struktur organisasi DJP perlu di ubah, baik di level kantor pusat sebagi pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

1. Kantor Pusat

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal dibawahnya. Ke depannya KP DJP dirancang sebagi Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis)* atau hanya menjalankan tugas tugas dan pekerjaan yag sifatnya non operasional.

Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertgas untuk selalu melakukan pemikian dan perbaikan di idang *bisines process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

Untuk itu struktur KP DJP dibagi meliputi :

a. Direktorat yang menangani *day-to-day operation.*
b. Direktorat yang menangani pengembangan/tarnsformasi.
c. Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting,maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan penyidikan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat *(public relations)*.

d. Beberapa direktorat baru yang menangani penelitian perpajakan, kepaihan internal, dan *transfer pricing*.

2. Kantor Operasional

a. dalam memudahkan Wajib Pajak, ketiga jenis kantor pajak yag ada yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak bumi dan bangunnan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja utuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.
b. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat mealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan tehadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.
c. Unit vertikal DJP dibedakan berasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu:

    1. KPP Wajib Pajak Besar *(LTO-Large Taxpayers Office)*.
    2. KPP Madya *(MTO-Medium Taxpayers Office)*.
    3. KPP Pratama *(STO-Small Taxpayers Office)*.

Dengan pembagian sepperti ini, diharapkan strategi dan endekatan terhadap wajib pajak pun dapat diesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

d. Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru disebut *Account Representtive*, yang mempunyai tugas antara lain meberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraruran perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.
e. Untuk lebih memberikan rasa kedilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menrbitkn surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

2.1.2.2 Pelaksanaan *Good Govermance*

Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaanya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi imlementasi rambu-rambu tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110), menyatakan bahwa :

> "Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good govermance*, seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi.

Dalam praktek berorganisasi, *good govermance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal *(internal control)* yang bertujuan untuk menimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

Sebenarnya *good govermance* tidak hanya terbatas pada masalah intergritas, tetapi juga menyakut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implentasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut dan berupa *key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *policy Measures* untuk kebijakan baru. Dalam ilmu manajemen dikenal ungkapan *"what gets measured, get managed"*.

2.1.3 Pengertian Produktivitas

Produktivitas organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja

dari pegawainya. terdapat beberapa pengertian dari produktivitas yang diungkapkan oleh beberapa pakar berikut ini.

Pengertian produktivitas yang dikemukakan oleh Sinungan (2003:12) menyatakan bahwa :

> "Produktiviatas adalah sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukkan yang sebenarnya atau ukuran efisiensi produktif".

Sedangkan menurut, A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:9), menyatakan bahwa:

> "Produktivitas Karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Sedangkan penegertian Kinerja pegawai menurut Bambang Kusriyanto (2007:175), menyatakan bahwa :

> "Produktivitas pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi".

Dari ketiga pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah hasil kerja dalam suatu organisasi yang di ukur secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk produktivitas yang paling terkenal berkaitan tenaga kerja dapat dihitung dengan membagi pengeluaran oleh jumlah waktu yang digunakan atau jam-jam kerja orang. Namun demikian terjadi kerugian karena adanya pembatasan bahwa perbandingan produktivitas antar organisasi dapat keliru, jika organisasi tersebt memiliki tenaga kerja dan peningkatan modal yang berbeda.

2.1.3.1 Produktivitas Individual

Penilaian produktivitas kinerja berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Produktivitas kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dan peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Produktivitas kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Goodhue dan Thompson, 2006).

Sugeng dan Indriantoro (2006) mendefinisikan dampak produktivitas kinerja sebagai pencapaian serangkaian tugas oleh individu. Sama dengan penelitian yang

dilakukan oleh Goodhue dan Thompson (2006) produktivitas kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas tinggi. Tingkat kesesuaian tugas teknologi yang tinggi akan dapat meningkatkan dampak kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan situasi apa teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Pada suatu tingkat pemanfaatan tertentu yang lebih besar dari nol, suatu teknologi yang memiliki tingkat kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi akan menimbulkan kinerja yang lebih baik karena teknologi tersebut lebih dapat memenuhi kebutuhan tugas individu. Dengan demikian produktivitas kinerja individu merupakan fungsi dari pemanfaatan teknologi dan kesesuaian tugas-teknologi.

Penilaian kinerja seharusnya berdasarkan pada tugas-tugas tertentu yang dapat atau gagal dicapai oleh pekerja, dan apabila cocok, maka perlu dilakukan identifikasi perilaku pekerja dalam melakukan pekerjaan selama periode penilaian. Dampak kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas. Untuk dapat meningkatkan kinerja ke tingkat yang lebih tinggi maka aktivitas kerja harus dapat diidentifikasikan dan dianalisis. Goodhue dan Thompson (2006) menyatakan bahwa ukuran variabel dampak kinerja dinyatakan dalam 2 elemen:

1. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap

keefektivan, produktivitas.

2. Persepsi dampak dari sistem pelayanan komputer terhadap kinerja mereka.

2.1.4 Pajak

Pada buku Siti Kurnia Rahayu (2006 : 22) terdapat bermacam – macam batasan atau definisi tentang "pajak" yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah:

1. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (2003), menyatakan bahwa :

   "Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan umum undang – undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

2. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro S.H (1991) menyatakan bahwa:

   "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang – undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tagen prestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Dari kedua definisi yang telah dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan tentang ciri – ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, yaitu:

1. **Pajak dipungut berdasarkan undang – undang**

   Merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya yang,

memikul beban pajak adalah rakyat, masalah tax base dan tax rate harus melalui persetujuan rakyat yang diwakili oleh lembaga perwakilan rakyat.

2. Pajak dapat dipaksakan

Jika tidak dipenuhi kewajiban perpajakan maka wajib pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan undang-undang. Fiskus selaku pemungut pajak dapat memaksakan nwajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Tindakan hokum atas pelanggara peraturan perundang-undangan dikenakan sanksi administrasi maiupun sanksi fiscal (UU No. 16 tahun 2000). Sanksi administrasi merupakan sanksi yang ditunjukkan bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) masa atau tahunan.

3. Diperuntukan bagi Keperluan Pembiaayaan Pemerintah

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya, seperti melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksanakan fungsi pertahanan, dan fungsi penegakan keadilan, membutuhkan dana untuk pembiayaanya. Dana yang diperoleh dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi – fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut.

4. Tidak Dapat Ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung

Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkan pada pemerintah. Pemerintah tidak memberikan nilai atau

penghargaan atau keuntungan kepada wajib pajak secara langsung. Apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintah.

5. Berfungsi Sebagai Budgeter dan Regulerend

Fungsi *budgeter* (anggaran), pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara, yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.5 Keterkaitan antar Variabel Penelitian

2.1.5.1 Hubungan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Produktivitas Aparat

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

Melalui modernisasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan Negara yang baik dan berkesinambungan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109), menyatakan bahwa :

> "Menenarapkan *good govermance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini, pemberian pelayannan prima sekaligus pengawasan intenif. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi".

Program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu direncanakan dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

2.1.5.2 Hubungan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak dalam Meningkatkan Produktivitas Aparat Pajak

Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan moderinasasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyerdehanaan system operasi mulai dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:118), menyatakan bahwa :

"Rektukturisasi organisasi meningkatkan produktivitas aparat terdiri dari :

1. Program reorganisasi Direktorat Jendral Pajak berdasarkan fungi dan kelompok Wajib Pajak.
2. Program peningkatkan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat/Kanwil DJP.
3. Program penyusunan kebijakan baru manajemen Sumber Daya Manusia.
4. Program peningkatkan mutu sarana dan prasarana kerja.
5. Program penyusunan rencana kerja operasional."

Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi dan ditunjang kerjasama operasi dengan instansi lain. Revisi undang-undang perpajakan dan peraturn terkait lainnya, juga penerapan praktik tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa *(goog governace)* dilaksanakan dalam konteks penegakan hokum dan keadilan yang memayungi semua lini dan tahapan operasional.

2.1.5.3 Hubungan Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak dalam Meningkatkan Produktivitas Aparat

Istilah sistem informasi akuntansi meliputi pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan informasi bagi pemakai. Komputer digunakan pada seluruh jenis sistem informasi. Teknologi informasi mencakup komputer dan teknologi lain yang digunakan untuk memproses informasi. Setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggung jawab untuk pengolahan data.

Menurut Tata Sutabri (2004:6), menyatakan bahwa :

> "Organisasi tergantung pada sistem informasi untuk mempertahankan kemampuan berkompetisi. Informasi pada dasarnya adalah sumber daya seperti halnya pabrik dan peralatan. Produktivitas, sebagai suatu hal yang penting agar tetap kompetitif, dapat ditingkatkan melalui system informasi yang lebih baik".

Pengolahan data merupakan aplikasi sistem informasi yang paling mendasar dalam setiap organisasi. Fungsi sistem informasi dalam organisasi telah berevolusi dari struktur organisasi sederhana yang meliputi beberapa orang saja sampai struktur organisasi sederhana yang meliputi beberapa orang saja sampai struktur yang kompleks yang banyak specialis yang bermutu.

2.2 Kerangka Pemikran

Setelah berkurangnya pendapatan minyak dan gas bumi, pajak menjadi sektor pendapatan Negara yang sangat penting. Mengingat pentingnya peranan Pajak yang merupakan salah satu penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dalam menunjang penyelenggaraan negara menyebabkan pemerintah mulai mengoptimalkan penerimaan yang berasal dari pajak. Penerimaan pajak merupakan jumlah iuran yang dibayar oleh masyarakat dimana dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang nantinya digunakan oleh negara untuk membayar pengeluaran negara berupa pemeliharaan berbagai fasilitas untuk digunakan umum.

Dalam praktek pemungutan pajak di Indonesia Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan suatu sistem dimana Wajib Pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

Menurut Tata Sutabri (2004:14), menyatakan bahwa :

> "Sistem informasi adalah sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik".

Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek *software, hardware* dan *humanware*. Tercangkup dalam reformasi perangkat lunak (*software*) adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan peneyerdahanaan sistem operasi (mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan hingga pengawasan) agar lebih efektif dan efisien. Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi dan ditunjang oleh kerja sama operasi dengan instansi lain.

Pengertian Software menurut Tata Sutabri (2004:77), menyatakan bahwa :

> "Perangkat lunak komputer atau program computer memuat intruksi-intruksi yang dibutuhkan oleh mesin fisik atau perangkat keras untuk melengkapi tugas-tugas yang diperlukan".

Sedangkan pengertian Hardware menurut Tata Sutabri (2004:77), menyatakan bahwa :

> "perangkat keras komputer mencangkup fisik yang secara keseluruhan sering disebut sebagai komputer itu sendiri".

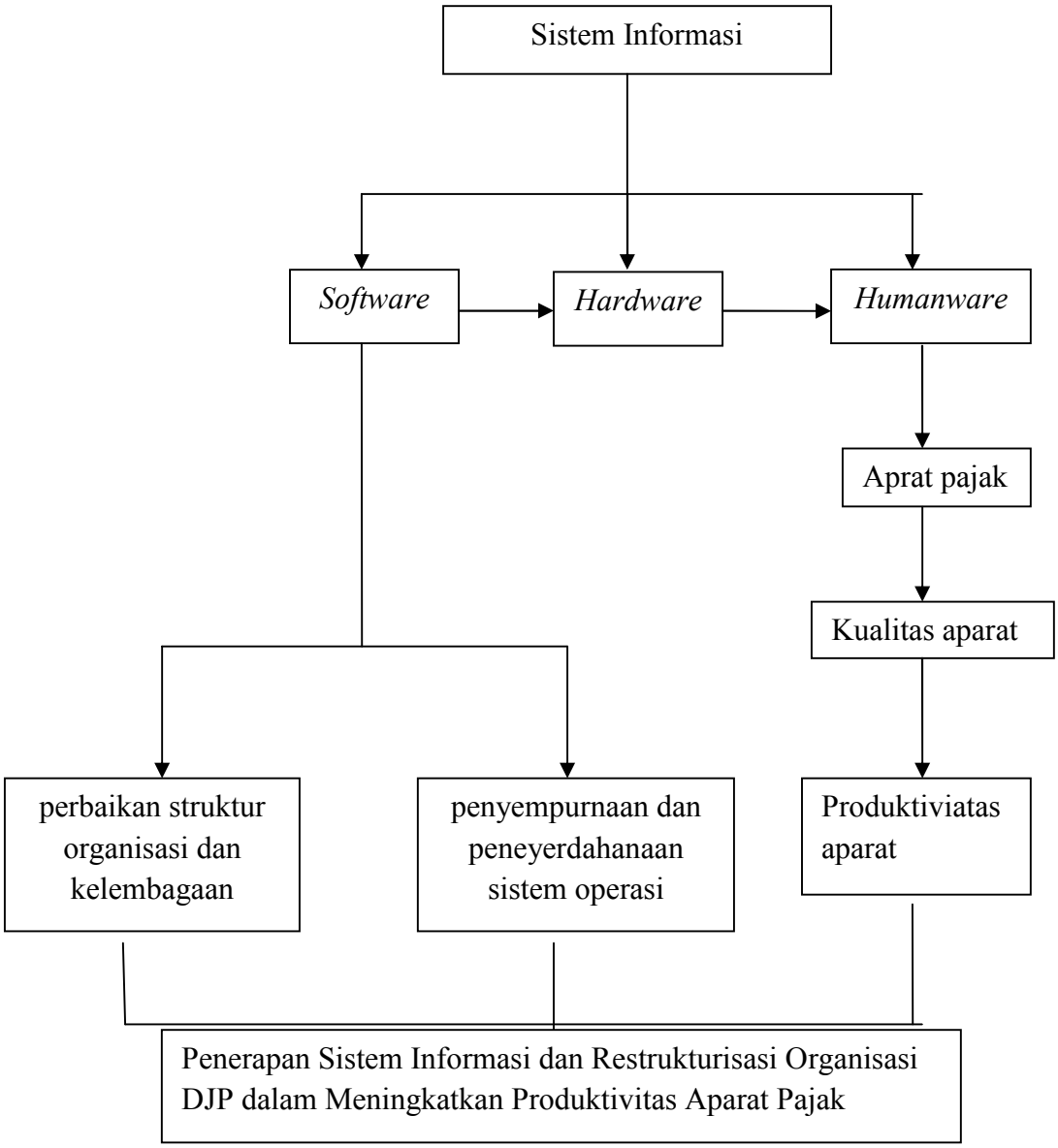
Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dikembangkan menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh manajemen kasus (*case management system*) dalam sistem pemantauan proses administrasi perpajakan (*workflow system*) mengacu pada otomasi kantor mencakup pelayanan, pengawasan pembayaran. dan pemeriksaan dengan pengendalian proses, otorisasi, pengawasan pelaksanaan tugas serta pelaporan yang dirancang sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Produktivitas aparat KPP dalam mewujudkan penerapan sistem modernisasi perpajakan ditunjukan dengan adanya struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP)

dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh case management system dalam workflow system dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing, e-Payment, e-Registration,* dan *e-Counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir



2.3 Hipotesis

Kata hipotesis berasal dari kata "*hipo*" yang artinya lemah dan "*tesis*" berarti pernyataan. Dengan demikian hipotesis berarti pernyataan yang lemah, disebut demikian karena masih berupa dugaan yang belum teruji kebenarannya.

Menurut Sugiyono (2010:64), menyatakan bahwa :

> "Hipotesis penelitian adalah: "Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif".

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Bedasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

"**SISTEM INFORMASI DAN RESTRUKTURISASI ORGANISASI DIREKTORAT JENDRAL PAJAK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS APARAT PAJAK" .**