BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya, kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Pabundu Tika, 2010). Lebih lanjut menurut Cormick dan Tiffin (1980) kinerja merupakan kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absent yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani (Sutrisno, 2010:172).

Laporan keuangan merupakan salah satu data yang sangat penting untuk memperoleh informasi sehubungan dengan posisi keuangan dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh perusahaan. Dengan adanya informasi akuntansi tersebut maka untuk menetapkan tujuan sebuah organisasi, mengevaluasi kemajuan suatu perusahaan dalam pencapaian tujuan sebuah kinerja (Munawir, 2002:31). Kinerja merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan di sebuah organisasi. Suatu organisasi akan dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik dimana organisasi itu berada (Shan,1997:22). Betapa pentingnya mengukur suatu kinerja organisasi termasuk juga kinerja organisasi

publik. Salah satunya adalah kinerja Kementerian Keuangan, khususnya Direktorat Jenderal Pajak, saat ini tengah mendapat sorotan negatif dari masyarakat (Agus Martowardojo, 2011).

Masalah kinerja serius dihadapi oleh jajaran Direktorat Jenderal Pajak (Amir Imbaruddin,2010). Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya diukur dengan pencapaian target penerimaan pajak dalam menunjang penyelenggaraan Negara, selain itu DJP harus memberikan pelayanan kepada wajib pajak (WP). Dirjen Pajak mencatat penerimaan pajak gagal mencapai target. Hingga akhir 2010, penerimaan pajak hanya terealisasi Rp 649,042 triliun atau 98,1% dari target yang ditetapkan daam APBNP 2010 sebesar Rp 661,4 triliun. Data awal ketika penyusunan RAPBN 2010 penerimaan perpajakan Indonesia adalah Rp 729.165,2 triliun. Kemudian dalam perjalanannya APBN ini mengalami perubahan sampai dengan perubahan terakhir target penerimaan perpajakan dalam APBNP 2010 adalah Rp 661,4 triliun (M.Iqbal Alamsyah,2011) Target penerimaan tersebut masih belum tercapai, karena penerimaan perpajakan masih berada pada angka Rp 649,042 triliun atau 98,1% dari target yang ditetapkan. Walaupun angka realisasi penerimaan pajak tahun 2010 ini masih di atas penerimaan pajak pada tahun lalu, namun secara keseluruhan terlihat masih belum optimalnya upaya untuk pencapaian target pajak ini.

Secara umum pada tahun 2005 penerimaan pajak mencapai Rp 347,0 triliun, tahun 2006 mencapai Rp 409,2 triliun, tahun 2007 mencapai Rp 491,0 triliun, tahun 2008 mencapai Rp 658,7 triliun, tahun 2009 mencapai Rp 619,9 triliun dan tahun 2010 mencapai angka Rp 649,042 triliun. Jika dilihat secara

besaran angka, terdapat peningkatan jumlah penerimaan perpajakan. Namun jika dibandingkan target pencapaiannya semula, maka pada tahun 2010 ini ternyata Dirjen Pajak gagal mencapai target penerimaannya (M.Iqbal Alamsyah,2011)

Pemerintah menargetkan penerimaan pajak hingga akhir 2011 sebesar Rp877 triliun atau lebih tinggi dari target yang ditetapkan dalam APBN 2011 sebesar Rp 850,3 triliun. Perkiraan realisasi ini lebih baik dari pencapaian kinerja penerimaan perpajakan pada 2010 sebesar Rp723,3 triliun atau 97,3 persen dari APBN Perubahan 2010. Dua hal yang mendukung tingginya kontribusi penerimaan PPh, PBB, Cukai dan Pajak Perdagangan Internasional yaitu sejalan dengan perkembangan perekonomian dunia dan Indonesia yang makin baik serta pelaksanaan langkah-langkah kebijakan administrasi perpajakan pada tahun 2011. (Agus Martowardojo,2011).

Berkaitan dengan feomena mengenai kinerja lainnya adalah laporan audit kinerja Dirjen pajak oleh BPK menunjukan hal yang mengejutkan, laporan tersebut meyatakan bahwa kinerja Dijen pajak menunjukan banyak pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang dengan potensi kerugian negara mencapai 1,7 triliun (Panji Indra ,2011). Lebih lanjut Tjiptarjo selaku Direktur Jenderal Pajak mengakui bahwa ada kelalaian dari para bawahannya terkait kasus laporan audit BPK sehingga menyebabkan masalah pada penangihan pajak dan pada akhirnya menjadi kasus yang membuat BPK mengauditnya. Sebenarnya kinerja penerimaan pajak mengalami peningkatan tetapi kinerja penerimaan pajak tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan, yang mungkin disebabkan oleh kinerja

para pegawai yang kurang maksimal dalam pencapaian kinerja penerimaan pajaknya disetiap daerah.

Kinerja yang kurang maksimal dipegaruhi oleh budaya organisasi seperti yang dikemukakan Soedjono (2005) bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi. Nilai budaya pasti akan mempunyai pengaruh dan peranan tertentu terhadap usaha-usaha pencapaian tujuan dan organisasi. Budaya dengan berbagai macam simbol berisikan kepercayaan, pengetahuan, nilai-nilai dan aturan-aturan jelas memengaruhi pemikiran, perasaan, sikap, dan perilaku setiap manusia (Adam Ibrahim Indrawijaya,2010). Budaya menurut Wilkinis (1983) merupakan sesuatu yang dianggap biasa dan dapat dibagi bersama yang diberikan orang terhadap lingkungan sosialnya (Adam Ibrahim Indrawijaya,2010).

Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisai dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi juga dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi, dan bila budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat (Soedjono,2005). Yang tengah menjadi sorotan tajam publik yaitu kasus Gayus Tambunan terkaitnya korupsi, kolusi dan nepotisme. Kementerian keuangan telah menjatuhkan hukuman disiplin terhadap pegawai yang terlibat berupa pemberhentian secara tidak hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil (Agus D.W. Martowardojo, 2011), dijatuhi hukuman displin dinon-aktifkan, dan juga menjatuhkan hukuman disiplin. Kemenkeu juga melakukan mutasi pejabat pegawai di Direktorat Keberatan dan Banding Ditjen Pajak,

pejabat struktural dan pejabat fungsional pajak. Selain itu juga, pihaknya memperluas cakupan kewajiban pelaporan LHKPN bagi pegawai Kemenkeu yang semula berjumlah 7.442 orang menjadi 24.808 orang (kenaikan 333,35%, per 7 Juli 2011) (Yudi Pramadi,2011).

Sepanjang tahun 2010 kementerian keuangan juga telah menjatuhkan hukuman kepada 890 pegawainya yang terbukti melanggar kedisiplinan. Sanski serupa juga dijatuhkan kepada 434 pegawai Kemenkeu yang melakukan pelanggran serius dalam 9 bulan terakhir. Hukuman disiplin yang diberikan bervariasi, mulai dari teguran lisan, pemecatan, hingga melimpahkan yang bersalah ke aparat penegak hukum. Bahwa disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar, dalam hal seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati. Masalah disiplin para peserta organisasi baik dia atasan (superordinate) maupun bawahan(subordinate) akan memberi corak terhadap kinerja organisasi. Displin memang suatu yang positif apabila diterpakan dalam suatu organisasi (Robert E Quiin,1999)

Budaya organisasi pada dasarnya mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi, termasuk mereka yang ada di dalam hierarki organisasi, sehingga budaya organisasi tersebut sangat penting perannya dalam mendukung terciptanya suatu organisasi yang efektif. Lebih spesifik lagi, budaya organisasi dapat berperan dalam menciptakan jati mengembangkan keikatan

pribadi dengan organisasi sekaligus menyajikan pedoman perilaku kerja (Asrori Ardiansyah). Sesuai dengan Visi Direktorat Jenderal Pajak Menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Misi Direktorat Jenderal Pajak Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan

Kinerja organisasi yang kurang maksimal juga dipegaruhi oleh implementasi teknologi informasi yang diterapkannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Muhammad Shaukat murah Muhammad Zafarullah (2009), bahwa TI memiliki dampak positif pada kinerja organisasi.

Teknologi Informasi (TI) merupakan istilah umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi proses, menyimpan, berkomunikasi, dan menyebarkan informasi. TI menjadi tulang punggung dalam masyarakat dalam organisasi modern dan kontributor utama untuk kemajuan kedua negara berkembang dan negara maju (William Sawyar,2005). Mulyadi (1997) mengatakan bahwa penerapan teknologi informasi dapat menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Dengan aplikasi teknologi maka organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer.

Seiring dengan pelaksanaan reformasi birokrasi pada Departemen Keuangan, DirektoratJenderal Pajak (DJP) sedang berusaha untuk memodernisasi

institusinya. Berbagai langkah diambil oleh DJP agar dapat lebih memaksimalkan perannya dalam menjaga terpenuhinya penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu langkah dalam modernisasi DJP adalah meningkatkan peran Teknologi Informasi sebagai pendukung peningkatan kinerja sumber daya manusia di DJP (BPPK,2011)

Seluruh sistem informasi DJP dibangun menggunakan teknologi perangkat lunak yang biasa digunakan oleh perusahaan atau organisasi yang berskala enterprise (Harry Gumelar, 2011). Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanannya. Masyarakat bisa secara online melakukan kewajiban perpajakannya. Mulai dari pembuatan NPWP, pelaporan SPT, pembayaran pajak dan lain-lain (Dani Agustian,2011).

Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), teknologi informasi menjadi sangat penting karena menyangkut kinerja layanan dan pendataan. Bahkan kinerja Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI) merupakan pencapaian kinerja organisasi dua unit layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yaitu Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) dan Direktorat TTKI. Kedua unit tersebut telah menghasilkan sejumlah terobosan seperti Modul Penerimaan Negara (MPN), e-Registration (sistem pendaftaran Wajib Pajak secara online), e-Filing (cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara online dan real time), e-SPT, dan call center (Kring pajak 500200). Menurut Direktur TTKI, Harry Gumelar (2011) pihaknya telah bekerja sama dengan Direktorat P2Humas dalam pengembangan call centre untuk memudahkan

komunikasi dan interaksi antara Wajib Pajak yang ingin menanyakan hak dan kewajibannya agar lebih mudah terlayani.

Dari sisi perangkat lunak, DJP memiliki tiga sistem utama yaitu SI DJP, SIPMOD, dan SISMIOP. Perangkat SIDJP merupakan sistem terpusat yang digunakan untuk melayani KPP di wilayah Jawa dan KPP Madya. Sedangkan di luar wilayah tersebut, DJP menggunakan SIPMOD yang dipasang secara lokal di KPP bersangkutan. Khusus untuk administrasi PBB, DJP menggunakan SISMIOP dan SIG PBB (Sistem Informasi Geografis PBB). Seluruh sistem tersebut dibangun menggunakan teknologi perangkat lunak yang biasa digunakan oleh perusahaan atau organisasi yang berskala enterprise Teknologi informasi memang seharusnya bisa memberikan kemudahan dan manfaat yang optimal. Namun bahwa hingga saat ini masih banyak Wajib Pajak dan masyarakat pada umumnya yang belum menggunakan kemudahan-kemudahan layanan pembayaran kewajiban perpajakannya (Harry Gumelar,2011).

Tujuan penggunaan teknologi informasi di DJP untuk meningkatkan kinerja DJP ternyata masih mengalami masalah dimana data realisasi penerimaan pajak belum terintegrasi. Hal ini membuat sering terjadi perbedaan pencatatan antara Ditjen Pajak dan Ditjen Perbendaharaan Negara (Melkias Markus,2010). Tidak terintegrasinya data penerimaan pajak tersebut membuka celah bagi oknum petugas di Ditjen Pajak untuk menaikkan performance atau kinerja mereka. Ini menjadi celah orang untuk bermain, untuk menaikkan citra atau performance, tetapi fakta di lapangan, uang di kas negara tidak ada (Agus Martowardojo, 2010).

Selain itu masih terdapat kelemahan lain berupa kelambanan kinerja aplikasi SIDJP ketika beban kerja tinggi maka kinerja SIDJP menjadi lamban atau bahkan *'hang'*.. Padahal SIDJP baru diterapkan di beberapa KPP, apalagi jika seluruh KPP dan unit vertikal lainnya menerapkan. Salah satu penyebabnya adalah SIDJP tersentralisasi di Kantor Pusat DJP. Selain itu terdapat masalah migrasi data atas perubahan sistem lama yaitu SIPMod ke SIDJP. Data pada SIPMod tidak dapat diakses oleh SIDJP. Setelah tanggal *cut-off*, sistem informasi SIDJP hanya dapat mengolah data atas data yang telah di-entry pada SIDJP. SIDJP tidak dapat melakukan data mining pada database sistem lama. Kesimpulan tentative, terdapat kegagalan migrasi data (Dimas B Putra,2009)

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasikan dalam penelitian tentang Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Penerimaan Pajak antara lain :

1. Kementerian keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak telah menjatuhkan hukuman disiplin terhadap para pegawainya.
2. Teknologi Informasi Direktorat Jenderal Pajak memiliki kelemahan kinerja aplikasi SIDJP menjadi lamban.

3. Kinerja di jajaran Direktorat Jenderal Pajak mengalami penurunan yang disebabkan oleh kurang maksimal dalam pencapaian kinerja penerimaan pajaknya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ditemukakan di atas, maka Penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Budaya Organisasi pada KPP Kanwil Jabar 1
2. Bagaimana Teknologi Informasi pada KPP Kanwil Jabar 1
3. Bagaimana Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Kanwil Jabar 1.
4. Seberapa besar Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan implikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Kanwil Jabar 1 baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis informasi mengenai Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan implikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam melakukan penelitian adalah untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang telah diidentifikasikan di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui Budaya Organisasi pada KPP Kanwil Jabar 1.
2. Untuk mengetahui Teknologi informasi pada KPP Kanwil Jabar 1
3. Untuk mengetahui Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Kanwil Jabar 1.
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan impikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak pada KPP Kanwil Jabar 1 baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

   Menambah wawasan dan pengetahuan terhadap akuntansi khususnya Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan implikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak.

b. Bagi Perusahaan

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sebagai bahan perbandingan khususnya bagi Direktorat Jenderal Pajak di dalam menjalankan kinerja seefektif mungkin agar intitusi DJP dapat berjalan lebih baik lagi.

c. Bagi Pihak Lain

   Memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan mengenai Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan implikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu akuntansi mengenai Budaya Organisasi terhadap Teknologi Informasi dan implikasinya pada Kinerja Penerimaan Pajak.
b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi pihak lain yang memerlukan untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil Jabar 1.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian adalah mulai bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2012.

Untuk mempermudah kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi, peneliti membuat jadwal penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2012				Maret 2012				April 2012				Mei 2012				Juni 2012				Juli 2012			
		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	**Pra Survei :** a. Persiapan Judul																								
	b. Persiapan teori																								
	c. Pengajuan Judul																								
	d. Mencari Perusahaan																								
2	**Usulan Penelitian:** a. Penulisan UP																								
	b. Bimbingan UP																								
	c. Seminar UP																								
	d. Revisi UP																								
3	Pengumpulan Data																								
4	Pengolahan Data																								
5	**Penyusunan Skripsi:** a. Bimbingan Skripsi																								
	b. Sidang Skripsi																								
	c. Revisi Skripsi																								
	d. Pengumpulan draf skripsi																								