BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis perlu mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini.

2.1.1 Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

2.1.1.1 Pengertian penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Pengertian penerapan menurut Syaukani dkk (2004:295) menyatakan bahwa :

> "Penerapan adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil, seperti yang diharapkan".

Adapun pengertian sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:22) menyatakan bahwa:

> "Sistem adalah kumpulan/*group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna".

Sedangkan pengertian dari Program Aplikasi SIDJP menurut Surat Edaran (19/PJ/2007, 2007) menyatakan bahwa :

> "Program Aplikasi SIDJP (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 beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak adalah pelaksanaan kegiatan manusia dengan menggunakan teknologi dalam administasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak dalam pengoperasian suatu program aplikasi dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat guna mempermudah dalam memproses, menyimpan, menganalisis dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.1.2 Indikator Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Adapun Dimensi dan Indikator Sistem Informasi menurut Azhar Susanto (2013:72) adalah sebagai berikut :

1) *Hardware* (Perangkat Keras)
   Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi. Sedangkan pada komponen *hardware* terdiri dari :
   1. Bagian Input *(Input Device)*
      Peralatan *input* merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer. Ada beberapa contoh peralatan yang

dapat digunakan untuk memasukan data, seperti : *keyboard*, *mouse*, Kamera Digital.

2. Bagian Pengolahan Utama dan Memori : Prosesor *(Processor)*, Memori *(Memory),Bus, Cache Memory, Motherboard, Driver Card.*
3. Bagian Output *(Output Device)* : *Printer*, Layar monitor, *Head Mount Display*, LCD *(Liquid Cristal Display Projector), Speaker.*
4. Bagian Komunikasi
   Peralatan komunikasi adalah peralatan-peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Ada banyak jenis peralatan komunikasi, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :
   a. LAN *Card* dan *Wireless* LAN
   b. *Accsess point wireless* LAN

2) *Software* (Perangkat Lunak)

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* dikelompokan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem *(system software)* dan perangkat lunak aplikasi *(application software)*.

1. *Operating system*
   Operating system (sistem operasi) berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam suatu sistem komputer misalnya antara *keyboard* dengan CPU, dengan layar monitor dan lain-lain.
2. *Interpreter* dan *Compiller*
   Interpreter merupakan software yang berfungsi sebagai penterjemah bahasa yang dimengerti oleh manusia kedalam bahasa yang dimengerti oleh komputer (bahasa mesin) perintah per perintah.
   Sedangkan *compiller* berfungsi untuk menterjemahkan kedalam bahasa yang dipahami oleh manusia kedalam bahasa yang dipahami oleh komputer secara langsung satu *file*.
3. Perangkat lunak aplikasi
   Perangkat lunak aplikasi atau sering disebut dengan (paket aplikasi) merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. *Software* ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak tertentu *(software house)* baik dari dalam maupun dari luar negeri yang umumnya berada di Amerika.

3) *Brainware* (Pengguna)

Brainware merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Beberapa komponen SDM suatu organisasi terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dapat dikelompokan kedalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

1. Pemilik sistem informasi

Para pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi.

2. Pemakai sistem informasi
   Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer *(end user)*.

4) Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

5) *Database*

Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan suatu perusahaan (arti luas) atau di dalam komputer (arti sempit).

1. Media dan sistem penyimpanan data
   Data dalam sistem informasi akuntansi berbasis komputer tersimpan dalam dua media penyimpanan, yaitu dalam media penyimpanan utama *(main storage media)* dan media penyimpanan kedua atau tambahan *(secondary storage media)*.
2. Sistem pengolahan
   Ada dua cara pengolahan data yang biasa dilakukan dalam sistem manajemen data saat ini, yaitu pengolahan secara *batch* dan pengolahan secara *on-line*.
3. Organisasi *database*
   Organisasi *database* bertujuan agar sistem informasi secara efektif memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

6) Jaringan Komunikasi

Sistem telekomunikasi merupakan kumpulan *hardware* dan *software* yang sesuai *(compatible)* yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.Sistem telekomunikasi saat ini dapat mengirimkan informasi baik dalam berbentuk *text, image*, suara, maupun bentuk video.

Tabel 2.1
Dimensi dan Indikator Sistem Informasi

Dimensi	Indikator
1. Perangkat Keras *(Hardware)*	1. Bagian *Input (Input Device)* 2. Bagian Pengolahan Utama dan Memori 3. Bagian *Output (Output Device)* 4. Bagian Komunikasi
2. Perangkat Lunak *(Software)*	5. Sistem Operasi 6. Program Aplikasi 7. *Driver Hardware*
3. Manusia *(Brainware)*	8. Pemilik Sistem Informasi 9. Pemakai Sitem Informasi
4. Prosedur *(Procedure)*	10. Aktivitas Organisasi 11. Aktivitas Sistem Informasi
5. Basis Data *(Database)*	12. Media dan sistem penyimpanan data 13. Sistem Pengolahan 14. Organisasi *Database*
6. Jaringan Komunikasi *(Comunication network)*	15. Komputer *(host)* untuk mengolah informasi 16. Terminal yang memantau peralatan *input/output* untuk mengirim dan menerima data 17. Saluran Komunikasi 18. Pengolah komunikasi 19. *Software* komunikasi yang mengontrol aktivitas *input*, *output* dan mengelola fungsi lainnya dalam jaringan komunikasi

(Sumber : Azhar Susanto, 2013:72)

2.1.1.3 Konsep Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Konsep dasar dari penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran *(e-Reg),* pelaporan (e-SPT/*e-Filling*) serta pembayaran pajak (e-MP3) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan *database* Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam *core system* informasi tersebut. Selanjutnya *core system* tersebut secara otomatis akan menghasilkan suatu kasus untuk diproses pegawai terkait dengan skala prioritas yang ditetapkan melalui sistem manajemen kasus (*case management*). Semua proses di SIDJP tersebut akan berakhir di Seksi Pelayanan sebagai *finishing process* sekaligus mengirimkan *output*-nya ke Wajib Pajak.

1. Sistem Manajemen Kasus

Manajemen kasus merupakan bagian dari SIDJP yang berfungsi untuk menindaklanjuti masalah yang dibangkitkan oleh *core system*. Kemudian mendistribusikan kasus sesuai alur kerja dan fungsi terkait, dan menghasilkan produk hukum sesuai dengan kasus dan alur kerja penanganan masing-masing kasus, serta memberikan pengawasan penanganan kasus hingga kasus tersebut selesai.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya manajemen kasus adalah sebagai berikut :

1. Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus
2. Standarisasi dokumen keluaran
3. Merupakan panduan bagi pengguna dalam menangani suatu kasus
4. Memberikan notifikasi bila terdapat sesuatu yang harus dilakukan
5. Menyediakan control dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus

Fitur-fitur manajemen kasus terdiri dari :

1. *Things To Do*

   Merupakan halman utama *(homepage)* untuk semua user, terdiri dari daftar aktivitas yang harus dikerjakan dan sebagai pintu masuk untuk melakukan aktivitas penanganan kasus yang masih aktif. Pada *things to do* terdapat 3 sub yaitu :

   1. Daftar Kasus, terdiri dari kasus yang harus ditangani
   2. Daftar Aktivitas, terdiri dari aktivitas yang harus dikerjakan
   3. Info, terdiri dari info lain seperti : jumlah masalah yang belum menjadi kasus, jumlah usulan perubahan kasus.

2. Menu

Menu dibagi atas group pengguna (*user group)*, setiap group akan mempunyai menu yang berbeda. Seorang *user* dapat menjadi anggota lebih dari satu *group*. Pengaturan menu dilakukan oleh administrator aplikasi.

2. Keamanan

Pada setiap unit kerja Kantor Pelayanan Pajak keamanan perangkat hardware dan software menjadi tanggung jawab *Operatore Console* (OC) yang telah dididik secara khusus tentang teknologi informasi SIDJP. Sedangkan keamanan data pada SIDJP menjadi tanggung jawab user masing-masing, karena setiap perubahan data pada SIDJP dapat dilihat *username*-nya (*IP address*) di Direktorat Teknologi.

2.1.2 Motivasi Kerja

2.1.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin yaitu *Movere* yang berarti dorongan atau mengerakan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan kepada sumber daya manusia pada umumnya dan bawahan pada khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Di bawah ini merupakan pengertian dari motivasi yang diungkapkan oleh para ahli sebagai berikut :

Menurut Merihot (2003:321), mengatakan bahwa pengertian motivasi adalah sebagai berikut :

> “Faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras”.

Sedangkan menurut Mathis (2001:89), mengatakan bahwa pengertian motivasi kerja adalah sebagai berikut :

> ”Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi kerja adalah dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya dalam mencapai tujuan yang mereka inginkan. Pencapaian tujuan tersebut dapat berupa uang, keselamatan, penghargaan, dan lain-lain. Dengan demikian, kekayaan, rasa aman (keselamatan), status, dan segala macam tujuan lain hanya merupakan hiasan semata-mata untuk mencapai tujuan akhir setiap orang, yaitu menjadi dirinya sendiri.

2.1.2.2 Tujuan Motivasi Kerja

Ada beberapa tujuan daripada motivasi yang dikemukakan oleh Saydam (2000:328) dalam Kadarsiman (2012) yaitu :

1) Mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.
2) Meningkatkan gairah dan semangat kerja.
3) Meningkatkan disiplin kerja.
4) Meningkatkan prestasi kerja.
5) Meningkatkan rasa tanggung jawab.
6) Meningkatkan produktivitas dan efisiensi.
7) Menumbuhkan loyalitas karyawan pada perusahaan.

Dari tujuan-tujuan motivasi diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki peranan yang sangat penting bagi karyawan dan dalam pencapaian tujuan perusahaan atau instansi.

2.1.2.3 Teori Motivasi Kerja

Terdapat beberapa teori yang mengemukakan tentang motivasi dalam Sutrisno (2013:121). Beberapa teori tersebut antara lain sebagai beikut :

1) Teori Kepuasan

Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Beberapa teori kepuasan antara lain sebagai berikut :

1. Teori Motivasi Konvensional
   Teori ini dipelopori oleh F. W. Taylor yang memfokuskan pada anggapan bahwa keinginan untuk pemenuhan kebutuhannya merupakan penyebab orang mau bekerja keras. Seseorang akan mau berbuat atau tidak berbuat didorong oleh ada atau tidak adanya imbalan yang akan diperoleh yang bersangkutan.

2. Teori Hierarki
   Teori ini dipelopori oleh Maslow yang mengemukakan bahwa kebutuhan manusia dapat diklasifikasikan ke dalam lima hierarki kebutuhan sebagai berikut :
   a. Kebutuhan fisiologis, *(physiological)* merupakan kebutuhan berupa makan, minum, perumahan, dan pakaian.
   b. Kebutuhan rasa aman *(safety)* merupakan kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan.
   c. Kebutuhan pengakuan *(affiliation)* merupakan kebutuhan untuk bersosialisasi dengan orang lain.
   d. Kebutuhan pengakuan *(esteem)* merupakan kebutuhan akan penghargaan prestise diri.
   e. Kebutuhan aktualisasi diri *(self actualization)* merupakan kebutuhan puncak yang menyebabkan seseorang bertindak bukan atas dorongan orang lain, tetapi karena kesadaran dan keinginan diri sendiri.
3. Teori Motivasi Prestasi
   Teori ini dipelopori oleh David McClelland, yaitu :
   a. *Need for achievement* adalah kebutuhan untuk mencapai sukses, yang diukur berdasarkan standar kesempurnaan dalam diri seseorang.
   b. *Need for affiliation* adalah kebutuhan akan kehangatan dan sokongan dalam hubungannya dengan orang lain.
   c. *Need for power* adalah kebutuhan untuk menguasai dan memengaruhi terhadap orang lain.
4. Teori Model dan Faktor
   Teori dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu :
   a. Faktor pemeliharaan *(maintenance factor)* berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman, dan kesehatan.
   b. Faktor motivasi *(motivation factor)* merupakan pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri (*intrinsic*) antara lain kepuasan kerja, prestasi yang diraih, peluang untuk maju, pengakuan orang lain, kemungkinan pengembangan karir, dan tanggung jawab.
5. Teori ERG
   Teori ini dipelopori oleh Clayton P.Aldefer dengan nama teori ERG *(Existence, Relatedness, Growth)*. Terdapat tiga macam kebutuhan dalam teori ini, yaitu :
   a. *Existance* (Keberadaan) merupakan kebutuhan untuk terpenuhi atau terpeliharanya keberadaan seseorang di tengah masyarakat atau perusahaan yang meliputi kebutuhan psikologi dan rasa aman.
   b. *Relatedness* (Kekerabatan) merupakan keterkaitan antara seseorang dengan lingkungan sosial sekitarnya.

c. *Growth* (Pertumbuhan) merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan pengembangan potensi diri seseorang, seperti pertumbuhan kreativitas dan pribadi.

6. Teori X dan Y
   Teori X didasarkan pada pola pikir konvensional yang ortudoks, dan menyorot sosok negatif perilaku manusia, yaitu :
   a. Malas dan tidak suka bekerja.
   b. Kurang bisa bekerja keras, menghindar dari tanggung jawab.
   c. Mementingkan diri sendiri, dan tidak mau peduli pada orang lain, karena itu bekerja lebih suka dituntun dan diawasi.
   d. Kurang suka menerima perubahan, dan ingin tetap seperti yang dahulu.

   Empat asumsi positif yang disebut sebagai teori Y, yaitu :

   a. Rajin. Aktif, dan mau mencapai prestasi bila kondisi konduktif.
   b. Dapat bekerja produktif, perlu diberi motifasi.
   c. Selalu ingin perubahan dan merasa jemu pada hal-hal yang monoton.
   d. Dapat berkembang bila diberi kesempatan yang lebih besar.

2) Teori Motivasi Proses

Teori- teori proses memusatkan perhatiannya pada bagaimana motivasi terjadi (Sutrisno, 2013:140), dan terdapat tiga teori motivasi proses yang dikenal, yaitu :

1. Teori Harapan *(Expectary Theory)*
   Teori harapan mengandung tiga hal, yaitu :
   a. Teori ini menekankan imbalan,
   b. Para pimpinan harus memperhitungkan daya tarik imbalan yang memerlukan pemahaman dan pengetahuan tentang nilai apa yang diberikan oleh karyawan pada imbalan yang diterima.
   c. Teori ini mengakut harapan karyawan mengenai prestasi kerja, imbalan dan hasil pemuasan tujuan individu.
2. Teori Keadilan *(Equity Theory)*
   Teori ini menekankan bahwa ego manusia selalu mendambakan keadilan dalam pemberian hadiah maupun hukuman terhadap setiap perilaku yang relative sama. Bagaimana perilaku bawahan dinilai oleh atasan akan mempengaruhi semangat kerja mereka. Keadlian merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku bawahan harus dilakukan secara objektif, bukan atas dasr suka atau tidak suka.

3. Teori Pengukuhan *(Reinforcement Theory)*
   Teori pengukuhan didasarkan atas hubungan sebab akibat perilaku dengan pemberian kompensasi. Promosi bergantung pada prestasi yang selalu dapat dipertahankan. Bonus kelompok bergantung pada tingkat produksi kelompok itu. Sifat ketergantungan tersebut bertautan dengan hubungan antara perilaku dan kejadian yang mengikuti perilaku itu.

2.1.2.4 Proses Motivasi Kerja

Proses motivasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2011:150) adalah sebagai berikut :

1. Tujuan
   Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudian para karyawan dimotivasi ke arah tujuan itu.
2. Mengetahui Kepentingan
   Hal yang penting dalam proses motivasi adalah mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan atau perusahaan saja.
3. Komunikasi Efektif
   Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa saja yang dipenuhinya supaya insentif diperolehnya.
4. Integrasi Tujuan
   Proses motivasi perlu untuk menyatukan tujuan organisasi dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan organisasi adalah *needscomplex* yaitu untuk memperoleh laba serta perluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan ialah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Jadi, tujuan organisasi dan tujuan karyawan harus disarukan dan untuk itu penting adanya penyesuaian motivasi.
5. Fasilitas
   Manajer penting untuk memberikan bantuan fasilitas kepada organisasi dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, seperti memberikan bantuan kendaraan kepada *salesman*.
6. *Team Work*
   Manajer harus membentuk *team work* yang terkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. *Team work* penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat banyak bagian.

2.1.2.5 Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Menurut Sutrisno (2013:116) ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu :

1. Faktor Intern
   Faktor-faktor intern antara lain:
   1) Keinginan untuk dapat hidup. Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:
      a. Memperoleh kompensasi yang memadai;
      b. Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak begitu memadai;
      c. Kondisi kerja yang aman dan nyaman.
   2) Keinginan untuk dapat memiliki. Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak dialami dalam kehidupan sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.
   3) Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, dan untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.
   4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan.
      Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi hal-hal:
      a. Adanya penghargaan terhadap prestasi.
      b. Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak.
      c. Pimpinan yang adil dan bijaksana.
      d. Perusahaan tempat bekerjadihargai oleh masyarakat.
   5) Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif, yaitu ingin dipilih menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya si pemilih telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benarbenar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/kerja.
2. Faktor Ekstern
   Faktor-faktor ekstern antara lain :
   1) Kondisi lingkungan kerja.
      Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut.

2) Kompensasi yang memadai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.
3) Supervisi yang baik. Peran supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan. Posisi supervisi sangat dekat dengan para karyawan dan selalu menghadapi karyawan dalam melaksanakan tugas. Peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.
4) Adanya jaminan pekerjaan. Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, apabila yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik jaminan akan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.
5) Status dan tanggung jawab. Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Dengan menduduki jabatan, seseorang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan.
6) Peraturan yang fleksibel. Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Hal ini terlihat dari banyak perusahaan besar yang memperlakukan sistem prestasi kerja dalam memberikan kompensasi kepada karyawannya, yang penting semua peraturan yang berlaku dalam perusahaan itu perlu diinformasikan sejelas-jelasnya kepada para karyawan, sehingga tidak lagi bertanya-tanya, atau merasa tidak mempunyai pegangan dalam melakukan pekerjaan.

2.1.2.6 Indikator Motivasi Kerja

Adapun Dimensi dan Indikator motivasi kerja menurut Riduan (2002:66) adalah sebagai berikut :

1. Upah / Gaji yang layak, yang dapat diukur melalui gaji yang memadai dan besarnya sesuai standar mutu hidup
2. Pemberian insentif, yang diukur melalui pemberian bonus sewaktu-waktu, rangsangan kerja, prestasi kerja

3. Mempertahankan harga diri, yaitu diukur dengan iklim kerja yang kondusif, kesamaan hak, dan kenaikan pangkat
4. Memenuhi kebutuhan rohani, yaitu diukur dengan kebebasan menjalankan sariat agama, menghormati kepercayaan orang, dan penyelenggaraan ibadah.
5. Memenuhi kebutuhan partisipasi, yaitu diukur melalui kebersamaan, kerjasama, rasa memiliki, dan bertanggung jawab.
6. Menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai, dalam hal ini diukur dengan seleksi sesuai kebutuhan, memperhatikan kemampuan, memperhatikan pendidikan, memperhatikan pengalaman, memberikan pekerjaan sesuai kemampuan.
7. Menimbulkan rasa aman di masa depan, seperti indikator penyelenggaraan jaminan hari tua, pembayaran pensiun, pemberian perumahan.
8. Memperhatikan lingkungan tempat kerja, yang diukur melalui tempat kerja yang nyaman, cukup cahaya, jauh dari polusi dan berbahaya.
9. Memperhatikan kesempatan untuk maju, yang diukur dengan memberikan upaya pengembangan, kursus, diklat.
10. Menciptakan persaingan yang sehat, yang diukur melalui produktivitas, prestasi kerja, pengembangan karir yang jelas, bonus, kinerja pegawai, penghargaan dan hukuman.

Motivasi yang dibangkitkan karena mendapatkan rangsangan dari luar merupakan motivasi eksternal, berupa peraturan, kebijakan perusahaan, interaksi antara karyawan, dan lain sebagainya. Motivasi dapat pula dibangkitkan dari dalam atau sering disebut motivasi internal. Sasaran yang ingin dicapai berada dalam individu itu sendiri. Karyawan dapat bekerja karena tertarik dan senang pada pekerjaannya, ia merasa pekerjaan yang dilakukan memberikan makna, kepuaan dan kebahagiaan pada dirinya. Seorang karyawan yang memiliki semangat dan kegairahan dalam bekerja relatif sudah tertarik pada pekerjaanny, karena kerja keras memberikan kepuasan kerja pada dirinya. Faktor-faktor dilingkungan karyawan seperti aturan, kebijakan,corak hubungan dengan atasan, rekan dan bawahan dapat mempengaruhi motivasi karyawan, ini berarti bahwa faktor-faktor tersebut perlu mendapat perhatian jika memang memberikan pengaruh negatif terhadap motivasi, termasuk juga pengaturan penggajian dan insentifnya.

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Pengertian kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2009:9) menyatakan bahwa:

> "Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Sedangkan pengertian kinerja menurut Lijan Poltak Sinambela (2012:5) menyatakan bahwa :

> "Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu".

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan atau pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Terdapat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Harbani Pasolong (2013:186) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mepermudah dalam melakukan pekerjaan.
e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
f) Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
g) Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

2.1.3.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Gomez (2003:134) indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work* : Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : Luasmya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindkan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5. *Cooperation* : Kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesame anggota organisasi)
6. *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.
7. *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan intisari dari teori yang telah dikembangkan dan mendasari perumusan hipotesis. Teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antar variabel berdasarkan pembahasan teoritis. Berdasarkan telaah pustaka serta penelitian terdahulu, maka penelitian ini menjelaskan Sistem Informasi Direktorar Jenderal Pajak (SIDJP) dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

2.2.1 Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Menurut Gelinas, et al (2012:17) Sistem informasi merupakan hal yang sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi, yaitu dengan memfasilitasi sehari-hari proses operasi dengan memberikan informasi yang berguna untuk manajemen organisasi. Dengan mengimplementasikan sistem informasi yang berkualitas dapat mendorong lebih baiknya kinerja pegawai (Laudon, 2007:14).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yevi Ayu Wiandini (2012) menunjukan bahwa penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.2.2 Pengaruh Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

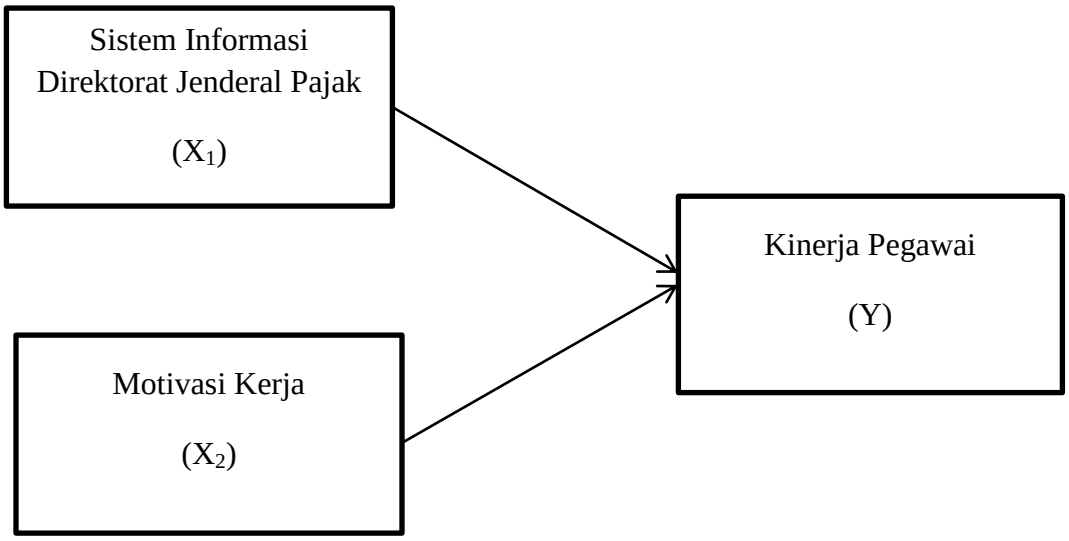
Menurut Faustina (2003:45) Tujuan perusahan/instansi pada umumnya adalah mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat faktor yang paling penting adalah tenaga kerja. Motivasi kerja merupakan faktor yang signifikan dalam mendorong pencapaian suatu tujuan perusahaan, dimana motivasi kerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh pimpinan suatu perusahaan, dengan maksud untuk merangsang para karyawan untuk dapat bersedia bekerja dalam memberikan seluruh kemampuan dan keahlian dalam menciptakan dan mencapai kinerja karyawan maupun perusahaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rivai (2004) menunjukan bahwa semakin kuat motivasi kerja, kinerja pegawai akan semakin tinggi. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan motivasi kerja pegawai akan memberikan peningkatan yang sangat berarti bagi peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.2.3 Paradigma Penelitian

Dari kerangka pemikiran diatas, maka dapat dibuat Paradigma Penelitian. Dengan Paradigma Penelitian, penulis dapat menggunakannya sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

SE 19/PJ/2007 ; 2007
Yevi Ayu Wiandini ; 2012
Mulyanto (2009:29)
Azhar Susanto (2008:207)
Muhammad Ridha Suaib ; 2008



Sanjaya dan Lasmini ; 2007
I Gusti dan Ayu ; 2015
Merihot (2003;321)
Mathis (2001:89)
Riduan (2002:66)

Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Pengertian Hipotesis Menurut Umi Narimawati (2007:59) mendefinisikan bahwa :

> "Ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah yang diturunkan dari kerangka pemikiran. Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empirismelalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan). Kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan perlu diuji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan)".

Dari kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

H_2 : Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai