

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Sejak bulan Agustus 2007, Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama didirikan untuk menempatkan pajak sebagai salah satu perwujudan bagi warga negara RI dalam menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga negara itu sendiri.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. penyuluhan perpajakan
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
- f. pelaksanaan ekstensifikasi
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak

- i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan
- k. pelaksanaan intensifikasi
- l. pembetulan ketetapan pajak
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
- n. pelaksanaan administrasi kantor.

KPP Pratama yang ada di Kota dan Kabupaten Bandung terdiri beberapa KPP Pratama, dan salah satunya adalah KPP Pratama Bandung Karees yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie No. 372, Kiara Condong, Bandung. KPP Pratama Bandung Karees merupakan kantor pajak yang memiliki pembagian tugas atau jabatan sesuai dengan kantor pelayanan pajak lainnya. Struktur organisasi KPP Pratama Bandung Karees terdiri dari delapan seksi yang terdiri dari Seksi PDI, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, dan empat Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon), satu Sekretariat/Sub Bagian Umum, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bandung Karees karena KPP Pratama Bandung Karees memiliki pencapaian target tertinggi penerimaan pajak se-KPP Pratama di Bandung pada tahun 2013 (tahun pajak 2012). Target KPP Pratama Bandung Karees mencapai 119%, sedangkan KPP Pratama Bandung Cicadas hanya 110 %, KPP Pratama Bandung Tegalega 104%, KPP Pratama Bandung Bojonagara 96%, dan KPP Pratama Bandung Cibeunying 94%. (Data Kanwil Jabar I)

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama untuk menciptakan sistem informasi dalam suatu perusahaan yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan dan meningkatkan kinerja karyawannya. Perkembangan teknologi informasi telah merambah di berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja suatu perusahaan.

Rahadi (2007) telah menjelaskan pengaruh teknologi terhadap akuntansi, bahwa penerapan teknologi informasi bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo, 1997; dalam Rahadi, 2007).

*American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA) telah membuat sertifikat yaitu *Certified Information Technology Profesional* (CITP). CITP yang mendokumentasikan keahlian sistem para akuntan yaitu akuntan yang memiliki pengetahuan luas di bidang teknologi dan yang memahami bagaimana teknologi informasi dapat digunakan dalam berbagai organisasi. Hal ini mencerminkan pengakuan AICPA atas pentingnya teknologi atau sistem informasi dan hubungannya dengan akuntansi. Handayani (2007) menjelaskan bahwa sistem informasi berperan dalam bidang akuntansi. Sistem informasi memberikan kemudahan bagi para akuntan manajemen untuk menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu dan dapat dipahami sehingga akan membantu pengambilan keputusan.

Menurut Lucas & Spittler (1999) agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Oleh karena itu sangat penting bagi anggota organisasi untuk mengerti dan memprediksi kegunaan sistem tersebut. Akan terdapat *return* investasi yang kecil jika pekerja gagal untuk menerima teknologi tersebut atau tidak dapat memanfaatkannya secara maksimal sesuai dengan kapabilitasnya.

Dalam suatu instansi pemerintahan yang sifatnya memberikan jasa kepada masyarakat, peranan teknologi informasi sangat penting dalam melakukan kegiatan tugas akuntansi pada setiap pegawainya. Dengan bantuan teknologi komputer, penyebaran informasi yang pada awalnya sangat terbatas, kini telah dapat didistribusikan sesuai dengan kebutuhan.

Seiring dengan pelaksanaan reformasi birokrasi pada Departemen Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sedang berusaha untuk memodernisasi institusinya. DJP dalam hal reformasi birokrasi modernisasi ini pun sehubungan dengan adanya Surat Edaran DJP Nomor SE-19/PJ/2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Wilayah DJP dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Seluruh Indonesia. 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). Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), teknologi informasi menjadi sangat penting karena menyangkut kinerja layanan dan pendataan. Dari sisi perangkat lunak, DJP memiliki tiga sistem utama yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD), dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Perangkat SIDJP merupakan sistem terpusat yang digunakan untuk melayani Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Jawa dan Kantor Pelayanan Pajak (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).

Pelaksanaan reformasi birokrasi modernisasi DJP tersebut, dimana penerapan teknologi dan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) akan mempunyai dampak yang luar biasa mengingat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan salah satu instansi yang termasuk tinggi tingkat ketergantungannya pada aktivitas-aktivitas pengumpulan, pemrosesan, analisa dan penyampaian laporan (informasi) yang diperlukan dalam penerimaan pajak. Umumnya tujuan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lebih menekankan pada tingkat pengurangan kesalahan dalam memproses transaksi yang selama ini dilakukan secara manual.

Semua cabang KPP yang berada di wilayah Jawa dan Madya sudah menggunakan perangkat lunak SIDJP tersebut. Langkah terobosan yang telah

dilakukan DJP tersebut melalui reformasi teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan terciptanya peningkatan kepatuhan sukarela dan menumbuhkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan serta meningkatkan produktifitas aparat pajak. Teknologi informasi yang canggih merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dan menjamin peningkatan penerimaan pajak negara. Keberhasilan modernisasi yang dilakukan Ditjen Pajak ini akan sangat bergantung pada kesadaran, pemahaman, kesiapan dan kesanggupan para pegawai dalam beradaptasi dengan perubahan.

SIDJP disusun agar mudah digunakan pegawai dan sebagai penunjang modernisasi di bidang proses bisnis dengan menyempurnakan bidang teknologi informasi. Menurut pengamatan peneliti pada KPP Pratama Bandung Karees, SIDJP dapat mempermudah kerja pegawai secara terintegrasi dan informasi yang dihasilkan dapat mendukung pengambil keputusan dengan optimal dan guna menunjang efektivitas dan efisiensi dalam menghimpun penerimaan pajak. Produk-produk *e-system* yang telah ada yaitu *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), MPN (Modul Penerimaan Negara), *e-filing* (pelaporan SPT secara online), dan pengembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Dalam bidang administrasi perpajakan perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan KPP Pratama Bandung Karees kepada wajib pajak dan mewujudkan manajemen administrasi pajak yang efektif dan efisien. Semakin berkualitas informasi yang tersedia diharapkan akan adanya kebaikan dalam pengelolaan administrasi, meningkatkan kecepatan proses, efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, serta meningkatkan produktivitas dan kemampuan sumber daya manusia dibidang sistem informasi dan pengelolaan pajak.

Menurut Didit Rahmat (2013) selaku pelaksana pada Seksi Pelayanan KPP Pratama Bandung Karees, pada dasarnya kinerja pegawai merupakan hal yang cukup penting yang terdapat di KPP Pratama Bandung Karees, dengan optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan SIDJP merupakan salah satu

cara untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan tercapainya target penerimaan pajak oleh KPP Pratama Bandung Karees pada tahun 2013 (tahun pajak 2012), pencapaian tersebut dapat mengindikasikan bahwa kinerja pegawai menjadi salah satu faktornya pendukungnya. Oleh karena itu penelitian tentang kinerja pegawai butuh untuk dilakukan dikarenakan hasil yang didapat, dapat memberikan gambaran atau ukuran untuk mengetahui seberapa jauh hasil yang telah dicapai oleh para pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Pada setiap awal tahun, masing masing pegawai pada KPP Pratama Bandung Karees menetapkan kontrak kinerja yang berisi Indikator Kinerja Utama (IKU). Kontrak kinerja ditandatangani oleh pegawai yang bersangkutan dengan atasan langsung. IKU adalah tolok ukur keberhasilan pencapaian Sasaran Strategis. Sasaran strategis merupakan sasaran jangka panjang yang langsung berasal dari pernyataan misi organisasi. Kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Karees diatur oleh Keputusan Menteri Keuangan Nomor 454/KMK.01/2011 dimana penilaian kinerja pegawai terdiri dari Capaian Kinerja Pegawai (CKP) dan Nilai Perilaku (NP). CKP adalah nilai capaian IKU pada kontrak kinerja yang telah ditandatangani pegawai tersebut. Hasil penjumlahan antara CKP dan NP disebut dengan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Pada penelitian ini NKP akan digunakan sebagai indikator dalam kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Karees.

Handayani dan Suryanawa (2008) dalam penelitiannya yang dilakukan pada KPP Denpasar Barat menemukan kesimpulan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Begitu pula dengan penelitian Wijayati, Yudistira, dan Narti (2013) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai Bali; penelitian Lindawati dan Salamah (2012) pada BPR yang berkantor pusat di Palembang; dan penelitian yang dilakukan oleh Darmini dan Wijana (2008) pada BPR di Kabupaten Tabanan yang mendapatkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual. Namun Akbar, Ratnawati, dan Novita (2010) dalam penelitiannya pada akuntan internal yang bekerja di perbankan wilayah Pekanbaru mendapatkan

bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pegawai (Studi Kasus Penerapan SIDJP Pada KPP Pratama Bandung Karees)”**

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden atas pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan SIDJP pada KPP Pratama Bandung Karees.
2. Bagaimana kinerja individual pegawai pada KPP Pratama Bandung Karees.
3. Bagaimana pengaruh faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees secara parsial:
  - a. Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - b. *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - c. Kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - d. Konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - e. Kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - f. Kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.

4. Bagaimana pengaruh faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees secara simultan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diambil, tujuan yang ditetapkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden atas pemanfaatan teknologi informasi dalam penerapan SIDJP pada KPP Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui kinerja individual pegawai pada KPP Pratama Bandung Karees.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees secara parsial:
  - a. Faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - b. *Affect* dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - c. Kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - d. Konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - e. Kondisi yang memfasilitasi dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.
  - f. Kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees.

4. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, kondisi yang memfasilitasi, dan kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pada KPP Pratama Bandung Karees secara simultan.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis:

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan teknologi informasi, khususnya pengetahuan tentang teknologi informasi pada sebuah instansi pemerintahan.
2. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi atau acuan oleh penelitian sejenis untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai kinerja individual.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

1. Hasil penelitian ini memberikan masukan kepada KPP Pratama Bandung Karees mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai pajak.
2. Memperkaya tambahan informasi yang berguna mengenai pemanfaatan teknologi informasi yang mempengaruhi kinerja individual pegawai pajak untuk peningkatan yang lebih baik kedepannya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini akan membantu penulis untuk mempermudah pembahasan dan mengarahkan pemikiran penulis pada kerangka acuan yang telah ditentukan dengan sistematis bab demi bab dan terdiri dari lima bab. Adapun uraian penjelasan lima bab tersebut adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi dari penelitian. Dalam bab ini akan dibahas mengenai Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Hal-hal yang akan diuraikan meliputi Jenis Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Dalam bab ini menguraikan mengenai karakteristik responden yang digunakan dalam pengumpulan data berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu bab ini juga akan menguraikan hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian atau rumusan masalah dan kemudian hasil penelitian tersebut dibahas berdasarkan dengan temuan penelitian dan mengemukakan alternatif solusi.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian. Saran merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah dan alternatif pemecahan masalah serta ditujukan untuk tujuan pengembangan ilmu.