

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Pajak (disingkat DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Tahun ke tahun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terbilang sering melakukan reformasi perpajakan. Hal tersebut dilakukan agar setiap tahunnya terjadi peningkatan dalam hal kinerja maupun penerimaan serta menghindari terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi perpajakan tidak hanya berfokus dalam hal mereformasi Undang-Undang perpajakan, perbaikan struktur organisasi, penyederhanaan sistem operasi, pengadaan sarana dan prasarana yang menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan tetapi juga dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan menggunakan sistem teknologi informasi.

Sistem teknologi informasi telah digunakan oleh semua jenis organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta guna mengatur kegiatan operasional dari organisasi tersebut. Organisasi pemerintah seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*) yang menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan dari kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sistem teknologi informasi yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak saat ini salah satunya yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal

Pajak (SIDJP). Sistem teknologi tersebut dibuat pada awalnya dikarenakan adanya reformasi atau modernisasi dari sistem administrasi perpajakan agar kegiatan perpajakan dapat dilaksanakan dengan transparan serta dapat membuka transaksi-transaksi dalam stem perpajakan dengan trasnparan pula.

Pemerintah Direktorat Jenderal Pajak setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan dengan cara diwujudkanya modernisasi perpajakan. Sistem Administrasi Perpajakan diterapkan guna membentuk paratur (Pegawai) yang bersih, professional dan bertanggung jawab, serta dapat menciptakan birokrasi yang efektif dan efesien. Sistem administrasi perpajakan dapat diterapkan melalui program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan serta dapat diwujudkan dalam struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung saran serta keluhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan juga dapat diterapkan melalui kemajuan teknologi terbaru sistem administrasi perpajakan yaitu melalui pengembangan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) untuk menggantikan aplikasi sebelumnya.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) mengalami perkembangan yang dahulu merupakan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan Sistem Informasi Perpajakan (SIP). Seiring berjalannya modernisasi perpajakan, sistem yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengalami perubahan menjadi SIDJP. Pengembangan Sistem Informasi yang digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dimulai awal tahun 1990, yaitu dengan penerapan *New*

*Payment Control System* (NPCS) yang berfungsi untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak.

Pada tahun 1994 mulai diterbitkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCS. Sistem tersebut berfungsi sebagai sarana untuk mengawasi penyampaian surat pemberitahuan (SPT) dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta sistem tersebut juga dapat berperan sebagai sarana untuk mendukung pengambilan keputusan. Pada tahun 2002 berganti menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan kemudian secara bertahap melalui kedua sistem tersebut pada tahun 2004 berganti menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Tujuan utama SIDJP ini adalah diharapkan dapat mengumpulkan informasi berupa profil wajib pajak agar mendapatkan data wajib pajak yang akurat. Berbagai pihak khususnya pegawai pajak dapat berpartisipasi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. Penerapan aplikasi SIDJP memiliki konsep dasar dengan adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan Wajib Pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan sistem administrasi perpajakan dan *database* Kantor Pelayanan Pajak yang terdapat di dalam aplikasi SIDJP (Rahadian, 2014).

Sejalan dengan perkembangan sistem informasi pemanfaatan aplikasi, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) tidak terlepas dari masalah. Beberapa masalah dalam penerapan SIDJP di KPP Pratama Bekasi Barat antara lain sistem informasi yang kurang terintegrasi, pengembangan *Information System* hanya fokus untuk menggantikan SIP, terdapat masalah migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP,

inefisiensi pemrosesan data dan data yang sama disimpan lebih dari 1x (*data redundancy*), transfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) dan sumber kode (*source code*) SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh pengembang serta tidak ada penegasan, SOP (*Standard Operating Procedure*) atau peraturan yang kuat mengenai SIDJP. Masalah tersebut salah satunya dapat mengakibatkan data fisik dengan data yang berada dalam sistem menjadi tidak sama atau mengalami perbedaan.

Menurut Davis (1986) yang dikutip dalam Rahadian (2014) bahwa dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dijelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan pengguna Teknologi Informasi. Pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) digambarkan bahwa penerimaan pengguna Teknologi Informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*). Kemanfaatan dan kemudahan pengguna mempunyai pengaruh ke minat perilaku yang menggunakan Teknologi Informasi. Pemakai sistem informasi akan mempunyai minat untuk menggunakan sistem informasi (minat perilaku) jika merasa sistem informasi bermanfaat dan mudah digunakan.

Pemakai sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah untuk digunakan. Apabila sistem informasi tidak mudah digunakan oleh pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Davis (1989) juga menyatakan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara penggunaan komputer dengan tugas secara pasti.

Menurut Alter dalam Kadir (2009:7) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut O'brian dalam Yakub (2012:16) sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Menurut pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan pengertian sistem informasi adalah suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi dan kinerja dalam suatu organisasi atau instansi guna mengumpulkan dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan sebuah organisasi atau instansi.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) memudahkan pegawai pajak untuk melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kinerja pegawai. Menurut pegawai KPP Pratama Bekasi Barat, apabila SIDJP memiliki kecocokan terhadap tugas yang diberikan dan dapat dimanfaatkan secara tepat, maka SIDJP tersebut dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja pegawai. Dampak kinerja pegawai dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas pegawai pajak. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas dan peningkatan kualitas, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai ke tingkat yang lebih tinggi agar aktifitas kerja dapat dianalisis.

Yuli (2005:86) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan oleh organisasi terhadap pegawainya secara

sistematik dan formal berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Hal ini seorang pemimpin harus melakukan pertimbangan mengenai hasil kerja para pegawainya. Pertimbangan tersebut nantinya dipergunakan sebagai bahan untuk menetapkan gaji, pensiun dan perencanaan pengembangan karir. Adapun dampak utama dari penilaian kinerja tersebut adalah untuk memberikan motivasi terhadap pegawai yang dinilai. Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja pegawai, salah satunya menurut Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai diantaranya pemahaman terhadap tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja dan kerja sama antar pegawai. Sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut, pemerintah khususnya DJP yang membawahi KPP Pratama Bekasi Barat terus melakukan pengembangan sistem informasi melalui SIDJP.

Saat ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam hal menanamkan investasi yang cukup besar di bidang teknologi informasi khususnya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat melakukan investasi tersebut agar pegawai atau karyawan dapat menggunakan teknologi tersebut sehingga lebih produktif dalam hal efisiensi, meningkatkan kinerja dan juga menemukan suatu hubungan antara pegawai selaku pengguna teknologi informasi dengan tugas yang diberikan. Pengguna teknologi informasi dalam organisasi memberikan kontribusi terhadap kinerja individual anggota organisasi. Pemahaman atas susunan organisasi sangat dibutuhkan dalam membangun sebuah sistem informasi. Susunan organisasi yang tepat dapat

diimplementasikan dengan cara penempatan pegawai sesuai dengan bidang dan keahliannya, selain itu penetapan peran serta hubungan antar pegawai akan membuat organisasi menjadi efektif.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini bertujuan agar peneliti mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang sedang berjalan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat guna meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi penelitian yang dapat diberikan baik kontribusi secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

##### 1. Kontribusi Teoritis

- a. Dapat menambah bukti Empiris terkait penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat.
- b. Dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk melakukan penelitian dengan topik-topik yang berkaitan dengan teknologi sistem informasi dan peningkatan kinerja pegawai di instansi atau perusahaan.

##### 2. Kontribusi Praktis

Memberikan nilai tambah bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dalam mengukur keberhasilan dari penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, dapat memberikan nilai tambah bagi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitasnya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan inimerupakan gambaran umum mengenai isi dari penelitian secara keseluruhan. Adapun sistematika pembahasan tersebut adalah:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terbagi menjadi beberapa sub-bab yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan

kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan dalam skripsi ini.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini. Adapun teori-teori yang dimaksud akan berkaitan dengan masalah penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, analisis data yang digunakan oleh peneliti.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil penelitian dan pembahasan berisi deskripsi objek penelitian, analisis dan pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penulisan skripsi yang berisi kesimpulan yang menggambarkan hasil dari masalah yang diteliti dan cara penyelesaiannya dan dikemukakan beberapa saran sebagai salah satu solusi untuk pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang dibuat

