

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi merupakan sumber daya yang paling penting dan utama dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa adanya informasi maka suatu organisasi tidak akan berjalan. Semakin maju dan berkembangnya berbagai alat komunikasi maka kebutuhan akan informasi akan semakin meningkat. Informasi akan memberikan kebutuhan untuk perusahaan melakukan dan memutuskan sesuatu. Seperti pengertian informasi menurut Davis (2002): “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi yang menerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini dan saat mendatang. Laporan laba rugi dan neraca merupakan bentuk informasi, sementara angka-angka di dalamnya merupakan data yang telah diberi konteks sehingga menjadi punya makna dan manfaat.”

Penggunaan informasi di tingkat perusahaan setara dengan pentingnya informasi itu sendiri. Keluaran suatu sistem informasi akan banyak digunakan oleh pemakai (*user*) yaitu karyawan. Bila suatu informasi yang dihasilkan sistem telah berhasil dan akurat, maka pemanfaatan informasi akan semakin optimal.

Suatu informasi dapat memudahkan karyawan di semua perusahaan dalam bekerja. Informasi dapat dihasilkan dari sistem informasi yang baik., terlebih saat era teknologi sekarang ini, teknologi sistem informasi akan sangat dibutuhkan.

Hal ini juga dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang jumlah wajib pajak yang ditanganinya bertambah terus dari tahun ke tahun sedangkan jumlah karyawan tidak mengalami penambahan, maka sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang akurat akan sangat dibutuhkan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ini merupakan salah satu kantor pajak yang jumlah wajib pajaknya cukup banyak, mengingat lokasinya yang berada di daerah padat. Sistem informasi akan membantu pekerjaan karyawan dalam mengurus wajib pajak yang semakin bertambah dari tahun 2007. Seperti tergambar dalam tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1

Jumlah Wajib Pajak dan Karyawan 2007-2011

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Karyawan KPP Bandung Karees
2007	44.532	93
2008	61.744	89
2009	89.524	86
2010	103.065	86
2011	112.297	90

Sumber: data dari KPP Pratama Bandung Karees yg sudah diolah

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, terlihat jelas bahwa terjadi kenaikan yang cukup pesat dalam jumlah Wajib Pajak, namun tidak diimbangi dengan jumlah

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

karyawan itu sendiri. Satu karyawan dituntut semakin bisa menerima banyak pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantunya.

Penggunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus dilakukan secara efektif agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Konsep penggunaan yang merupakan bagian dari pemanfaatan informasi ini dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*), penggunaan persepsi (*perceived use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*) (Jogiyanto 2007:19).

Masalah yang dialami Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah belum optimalnya pemanfaatan informasi dari perspektif nyata (*actual use*). Penilaian dari penggunaan nyata dapat dilihat dari banyaknya waktu koneksi dari pemakai dan jumlah penggunaan fungsi komputer. Dalam komputer menggunakan sistem informasi yang dipakai oleh seluruh seksi di kantor. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Tobari (Seksi Pusat Data dan Informasi), jumlah komputer yang dimiliki di Kantor ini masih banyak yang menganggur tidak digunakan. Begitu juga dengan waktu pemakaian, dari jumlah jam kerja selama 8 jam, rata-rata pemakaian komputer hanya 3/4nya. Mereka masih belum memanfaatkan informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak karena terkadang waktu untuk meng-input data sangat lamban.

Permasalahan utama dalam hal penggunaan informasi dan kualitas sistem informasi dapat dilihat dari angket kuesioner pra penelitian yang diberikan pada

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

karyawan Kantor Pelayanan Pajak yang dijadikan sampel penelitian berjumlah 20 orang. Sistem yang dijadikan penelitian adalah Sistem Informasi Direktorat Pajak yang digunakan oleh semua karyawan. Berikut tabel 1.2 mengenai penggunaan informasi dan kualitas sistem informasi.

Tabel 1.2

Gambaran Efektivitas Penggunaan Informasi dan Kualitas Sistem Informasi

No	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
1	Waktu koneksi menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak sudah cepat	70%	100%
2	Semua fungsi/menu dalam Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak ini sudah digunakan dengan optimal.	75%	100%
3	Informasi yang disediakan oleh Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak sangat membantu pekerjaan .	80%	100%
4	Stabilitas jaringan untuk mengakses Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak sudah lancar.	59%	100%
5	Isi dari Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak sudah akurat .	80%	100%
6	Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak ini mudah digunakan.	77%	100%

Sumber: data pra-penelitian 2012

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat dari faktor **kecepatan, fungsi/menu, membantu pekerjaan, stabilitas jaringan, akurasi, dan kemudahan** masih ada selisih persentase antara harapan karyawan dengan kenyataan yang ada. Yang

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

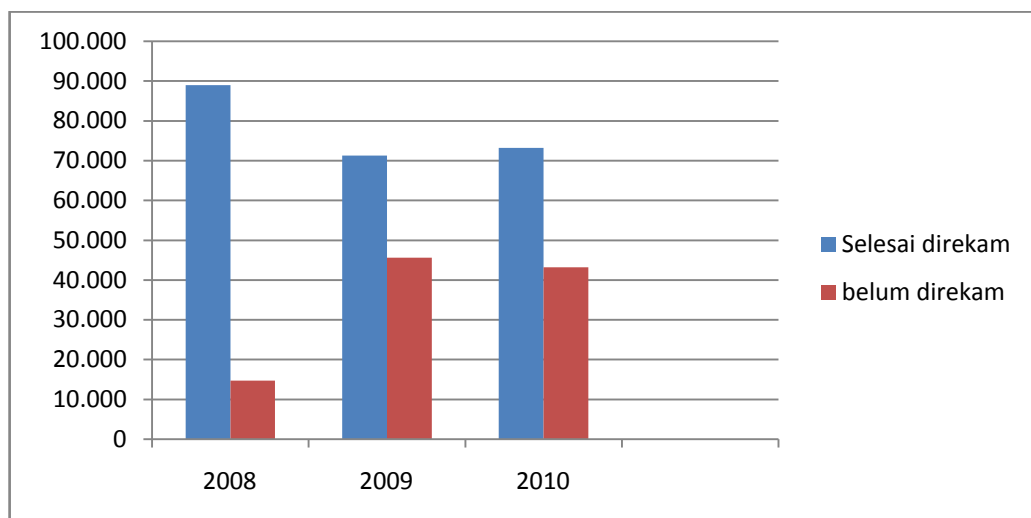
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

memiliki selisih terbesar adalah stabilitas jaringan. Rata-rata pengguna menyatakan bahwa jaringan di wilayah kantor terkadang mengalami gangguan dan kelambatan. Penggunaan informasi yang belum efektif bisa disebabkan oleh sistem informasi yang memiliki masalah-masalah. Menurut pengguna, masalah utama dalam Sistem Informasi di kantor ini adalah jaringan. Seringnya jaringan tersebut tidak stabil sehingga memperlambat karyawan untuk menginput data. Kurangnya personil yang ahli untuk menangani masalah sistem ini juga menjadi salah satu faktor. Di seksi Pusat Data dan Informasi (PDI) saja hanya memiliki 8 karyawan yang diantaranya berusia 40 tahun keatas. Sedangkan jumlah seluruh karyawan saat ini ada 90 orang.

Lambatnya jaringan serta *bandwidth* yang kurang memadai penggunaan sistem informasi juga berakibat pada terbengkalainya pekerjaan perekaman. Perekaman ini merupakan pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan seksi PDI. Direkam melalui sistem informasi yang disediakan. Sedangkan jumlah karyawan mereka yang sedikit membuat pekerjaan ini terus mengalami penumpukan. Dapat dilihat dari grafik 1.1 berikut mengenai jumlah perekaman dari tahun 2009:

Gambar 1.1
Grafik Perbandingan Perekaman SPT



Sumber: data dari KPP Pratama Bandung Karees yg sudah diolah

Jumlah berkas SPT yang dapat direkam mengalami penurunan dari tahun 2008. Sedangkan berkas yang belum direkam mengalami peningkatan, yang artinya semakin menumpuknya berkas belum terproses. Menurut pengguna, berkas tersebut direkam tidak setiap saat karena menumpuknya pekerjaan lain selain perekaman. Padahal perekaman merupakan hal yang penting karena dengan menumpuknya berkas tiap hari, semakin tak tertampungnya tempat untuk berkas tersebut. Grafik tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem informasi belum dimanfaatkan seluruhnya.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis (Kadir, 2003) dengan kata lain, sistem informasi diadakan untuk menunjang aktivitas usaha pada semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem informasi mencakup sampai ketinggian operasional untuk meningkatkan kualitas produktivitas operasi.

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Oleh karena itu sistem informasi harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula.

Masalah yang terjadi tersebut membuktikan bahwa kualitas Sistem Informasi belum sempurna di kantor ini. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (Jogiyanto 2007:12). Salah satu sistem informasi yang banyak digunakan di perusahaan maupun organisasi adalah Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa (McLeod & George Schell 2004:259).

Salah satu sistem informasi yang digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak. Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees belum optimal walaupun di semua Kantor Pelayanan Pajak telah menggunakan sistem informasi tersebut disebabkan oleh pemanfaatannya yang belum sepenuhnya. Kualitas dari sistem tersebut dapat dibidang belum sempurna. Menurut Emery (1971) dalam buku Jogiyanto, kualitas sistem informasi dapat diukur dari:

- isi dari basis-data (*content of the database*)
- agregasi dari rincian (*aggregation of details*)
- faktor manusia (*human factor*)
- waktu respon (*response time*)
- akurasi sistem (*system accuracy*).

Berdasarkan pengukuran tersebut, fenomena kualitas sistem informasi di KPP Pratama Bandung Karees yang bermasalah adalah faktor manusia dan waktu respon.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian akan pentingnya penggunaan informasi dalam sebuah organisasi diikuti dengan kualitas sistem informasi manajem yang sedang berjalan dalam judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi. (Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setiap lembaga atau instansi dalam menjalankan kegiatannya akan selalu membutuhkan informasi dalam menjalankan pekerjaan. Tingkat penggunaan informasi didukung pula oleh suatu sistem informasi. Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang selalu digunakan di perusahaan maupun organisasi. Sistem ini haruslah memiliki kualitas yang tingkat keberhasilannya dapat diukur oleh beberapa aspek.

Tujuan utamanya tingkat penggunaan informasi yang tinggi agar perusahaan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, dan memperoleh sebanyak-banyaknya data demi menunjang pekerjaannya. Dengan demikian, penggunaan teknologi dan kualitas sistem informasi

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

manajemen perusahaan dapat memberikan pengaruh yang positif bagi tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak di KPP Pratama Bandung Karees?
2. Bagaimana gambaran Efektivitas Penggunaan Informasi di KPP Pratama Bandung Karees?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi di KPP Pratama Bandung Karees?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Gambaran Efektivitas Penggunaan Informasi di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi di KPP Pratama Bandung Karees.

1.4 Kegunaan Penelitian

Talitha Alfitra Rachmidewi Giantoputri, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi

: Studi Persepsional Pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Kegunaan dari penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah :

1. Teoritis : Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen khususnya mengenai Sistem Informasi Manajemen yang berkaitan dengan “Kualitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak terhadap Efektivitas Penggunaan Informasi”
2. Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi instansi atau lembaga terkait dalam mengembangkan SDM-nya berdasarkan bidang kajian sejenis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem informasi.