



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat dewasa ini. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Penilaian kinerja menjadi faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

Kinerja yang baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Yang sering terjadi adalah banyaknya tugas yang diselesaikan tidak sesuai atau tidak tepat pada waktunya sehingga mengakibatkan tugas tersebut menjadi banyak/menumpuk. Untuk itu pada organisasi, secara tidak langsung organisasi yang telah memanfaatkan teknologi informasi sangat efisien dan efektif dibandingkan organisasi yang sebagian prosesnya masih dikelola secara manual, dengan dibuktikannya saat ini pemakaian komputer di kalangan perusahaan semakin marak, terutama didukung dengan alam kompetisi yang telah berubah dari monopoli menjadi pasar bebas.

Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, Kepercayaan terhadap sistem informasi diperlukan oleh manajemen dalam mengevaluasi kinerja individu untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan. sistem informasi baru terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. adanya kepercayaan dari pemakai terhadap sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sehingga output yang dihasilkan bisa optimal bagi organisasi/perusahaan.

Kepuasan wajib pajak dapat terlihat dari kinerja Pelayanan perpajakan yang memiliki hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, keterampilan dan

kesungguhan waktu yang diukur dengan mutu kerja yang dihasilkan pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas dalam mengembangkan suatu organisasi.

Kuantitas yang dihasilkan adalah jumlah hasil kerja yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu dalam kesesuaian waktu yang telah direncanakan. Dalam pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Karakteristik individual akan mengukur kemampuan masing-masing individu dalam menggunakan teknologi dan kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas. Perkembangan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akan meningkatkan produktivitas.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kemajuan teknologi semakin pesat dan diiringi kemajuan sistem informasi yang berbasis teknologi, sehingga di perlukan persiapan sumber daya manusia yang handal untuk mengikuti perkembangan zaman. Teknologi memiliki peran yang strategis dan signifikan dengan adanya banyak fasilitas kemudahan yang timbul oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung yang berdampak pada kegiatan organisasi.

Selain itu bagi organisasi merupakan suatu keharusan untuk mampu menguasai secara teknis dalam pengoperasian dan penggunaan teknologi informasi. Terlebih teknologi informasi sudah menjadi pilihan utama untuk menciptakan sistem informasi dalam suatu organisasi yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi, dan dalam mengendalikan sistem informasi dalam berbagai kebutuhan.

Teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan oleh organisasi bisnis saja, melainkan juga pada organisasi pemerintah sebagaimana yang telah diketahui bahwa organisasi pemerintah memiliki banyak tugas dan tanggung jawab dalam mengelola data, terutama pada kantor pajak yang banyak memiliki masalah dalam memproses data-data pajaknya. Salah satu organisasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi adalah Direktorat Jendral Pajak. Pemanfaatan teknologi informasi bagi Direktorat Jendral Pajak adalah untuk memproses data-data perpajakan antara lain; berupa penyajian informasi objek dan subjek pajak yang dilakukan sesuai dengan

kebutuhan untuk digunakan dalam pengumpulan pajak dari wajib pajak dapat digunakan berbagai cara, sesuai dengan kebutuhan dan volume data yang dibutuhkan dan digunakan.

Berdasarkan asumsi di atas maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh relatif faktor sosial (*social norm*), perasaan pengguna (*affect*), kompleksitas (*complexity*), kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*.) dan menambah variabel kepercayaan pada pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan teknologi informasi yang digunakan oleh pegawai dengan menggunakan aplikasi secara umum karena pembagian tugas pada setiap pegawai yang berbeda-beda sesuai dengan bagiannya. Maka diperlukan penggunaan teknologi informasi yang baik didalam organisasi pemerintah. Oleh karena itu maka diadakan penelitian lebih lanjut mengenai: **“PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA INDIVIDUAL PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEBING TINGGI”**

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah “Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi (Faktor sosial, *Affect*, Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi dan Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Peningkatan Kinerja Individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi?”

### 1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup Penelitian ini adalah :

1. Variabel Dependen penelitian ini adalah kinerja individual.

2. Variabel Independen penelitian ini adalah Faktor sosial, *Affect*, Kompleksitas, Keseuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi dan Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi.
3. Objek Penelitian ini adalah Karyawan pemakai Sistem Informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.
4. Periode Pengamatan : tahun 2016

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Perumusan masalah yang di uraikan di atas, maka tujuan di lakukan penelitian ini adalah : untuk mengetahui Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi (Faktor sosial, *Affect*, Kompleksitas, Keseuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi Yang Memfasilitasi dan Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap Peningkatan Kinerja Individual pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi periode 2016.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, diantaranya :

1. Manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan acuan dalam menilai kinerja pegawai pajak terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dalam memenuhi kewajibannya dan dapat digunakan sebagai pertimbangan mengetahui peningkatan Kinerja Individual.

2. Manfaat bagi Peneliti selanjutnya, pihak Akademisi dan Pembaca lainnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan seputar wawasan peningkatan Kinerja Individual yang terjadi pada kantor pelayanan pajak.

## 1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan hasil replikasi dan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Soraya Amalia (2010) dengan judul penelitian “Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tegal)”.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah :

### 1. Dari segi Variabel Penelitian

Penelitian sebelumnya menggunakan Variabel Faktor Sosial, *Affect*, Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, dan Kondisi yang memfasilitasi sebagai variabel bebas yang mewakili Kinerja Individual. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan Variabel Faktor Sosial, *Affect*, Kompleksitas, Kesesuaian Tugas, Konsekuensi Jangka Panjang, Kondisi yang memfasilitasi dan variabel bebas yang mewakili Kinerja Individual. Di samping itu, penelitian ini juga menambah satu variabel lain yaitu Kepercayaan pada Pemanfaatan Teknologi Informasi karena suatu sistem informasi diperlukan manajemen dalam mengevaluasi kinerja individu untuk memastikan bahwa sistem yang baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja bawahan dan dapat meningkatkan kinerja individu pemakai sehingga output yang dihasilkan bisa optimal (Salman, 2005:723).

### 2. Dari segi Objek Penelitian

Penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada KPP Pratama Tegal dan responden yang di berikan pada karyawan Akuntansi dan pengguna Teknologi Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak, Sedangkan dalam penelitian ini meneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi dan responden pada pemakai Sistem Informasi yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi.