

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesatnya. Jika diamati setiap satu dekade, terjadi perkembangan yang cukup signifikan dari sistem teknologi informasi. Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat diperlukan untuk mempermudah serta menunjang aktivitas organisasi, hal ini didukung oleh semakin berkembangnya program aplikasi atau perangkat lunak (*software*). Hal ini juga menunjukkan bahwa program aplikasi sangat penting bagi suatu instansi, organisasi atau perusahaan.

Teknologi informasi sebagai bagian dalam sistem informasi digunakan untuk memperlancar *business process* suatu instansi, organisasi, dimana data diolah menjadi suatu informasi yang berkualitas yang digunakan pengguna dalam pengambilan keputusan. Pada instansi atau lembaga pemerintahan, kualitas informasi merupakan suatu hal yang sangat penting sebagai dasar pengambilan keputusan dan sebagai tolak ukur kinerja.

Salah satu penunjang dalam suksesnya kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah pemanfaatan teknologi informasi. Di era globalisasi ini, teknologi informasi menjadi sangat penting terutama pada DJP yang mempunyai direktorat tersendiri yaitu Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP). Beban Direktorat TIP memang tidak bisa dikatakan ringan, mengingat tugasnya untuk menyiapkan perumusan kebijakan, standarisasi dan bimbingan teknis, serta

evaluasi dalam bidang pemantauan sistem infrastruktur, pemberian dukungan dan layanan operasional, serta pembinaan pengolahan data dan dokumen.

Kesuksesan perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi didukung oleh banyak faktor yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Agar organisasi dapat bersaing dengan para kompetitornya, maka organisasi harus dapat mengikuti perkembangan sistem informasi yang ada. Penggunaan sistem informasi tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menggunakannya. Kegiatan operasional suatu organisasi saat ini tidak terlepas dari teknologi informasi berbasis komputer.

Suatu organisasi akan melakukan perubahan atas teknologi sistem informasi yang digunakan, maka teknologi yang akan diterapkan tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan penggunanya dan yang mudah digunakan, obyektif, serta dianggap dapat memberikan manfaat pada proses penyelesaian tugas. Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari pengaksesan data yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan tugasnya, dimana data dalam sistem informasi tersebut seharusnya data yang terintegrasi dari seluruh unit perusahaan, sehingga akses data yang digunakan dalam penyelesaian tugas dapat terselesaikan dengan baik.

Sistem teknologi informasi diterapkan di organisasi menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia. Manusia berinteraksi menggunakan sistem teknologi informasi. Interaksi ini menimbulkan masalah berperilaku (*behavioral*). Sekarang masih banyak terdengar bahwa sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena manusianya menolak atau tidak mau

menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak menggunakan sistem adalah suatu perilaku (*behavior*).

Supaya sistem teknologi informasi dapat diterima baik oleh pemakainya, maka perilaku menolak perlu diubah, atau sistem perlu dipersiapkan terlebih dahulu supaya pemakainya mau berperilaku menerima. Merubah perilaku tidak dapat dilakukan secara langsung ke perilakunya, tetapi harus dilakukan lewat anteseden-anteseden atau penentu-penentu atau penyebab perilaku tersebut.

Salah satu anteseden dari perilaku adalah kepercayaan (*beliefs*) terhadap sistem informasinya. Dengan demikian, merubah perilaku dapat dilakukan dengan cara merubah kepercayaan individual menjadi kepercayaan yang positif untuk menerima sistem teknologi informasinya. Beberapa penelitian juga telah menunjukkan bahwa teknologi informasi semakin menjadi komponen yang penting di organisasi dan manajer-manajer semakin butuh memahami faktor-faktor apa saja yang memicu perilaku-perilaku individual terhadap teknologi informasi.

Untuk mendapatkan hasil kerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi yang memungkinkan orang-orang mempunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka. Dengan demikian, sistem informasi keperilakuan (*behavioral information system*) mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

Sistem informasi keperilakuan muncul karena menyadari pentingnya individual-individual di organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan, karena keduanya adalah komponen organisasi yang saling berinteraksi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari interaksi individual dengan sistem informasi di organisasi untuk mendapatkan kinerja individual dan kinerja organisasi yang lebih baik.

Organisasi mulai bergantung pada sistem teknologi informasi, walaupun manajer-manajer senior yang mengambil keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi, tetapi keberhasilan penggunaan sistem tersebut juga tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh individual-individual. Dengan demikian, manfaat dan dampak langsung dari sistem teknologi informasi ini adalah terhadap individual pemakai yang akan meningkatkan produktivitas organisasi.

Sikap adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif maupun negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Fishbein and Ajzen (1975), mendefinisikan sikap sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau buruk, setuju atau menolak, dan lainnya.

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) atau TAM. Teori ini

pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen and Fishbein (1980).

Sagung (2008), melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, perasaan individu (*affect*), kesesuaian tugas, dan konsekuensi jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, serta kompleksitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Astuti dan Suryanawa (2008), dalam penelitiannya menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui penggunaan kinerja individual.

Penulis mengadopsi sebagian teori yang telah dilakukan oleh Amalia (2010), dimana penelitiannya menggunakan enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, yaitu faktor sosial, perasaan individu, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, dan kondisi yang memfasilitasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif antara faktor sosial, perasaan individu, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, serta hubungan yang negatif antara kompleksitas dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan asumsi di atas, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh relatif faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas, dan konsekuensi jangka panjang dengan judul **"PERSEPSI PEGAWAI PAJAK DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL PADA KPP PRATAMA PANGKALPINANG"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang?
2. Apakah kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang?
3. Apakah kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang?
4. Apakah konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penelitian akan dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi yaitu faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor sosial dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompleksitas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kesesuaian tugas dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang.
4. Untuk menganalisis pengaruh konsekuensi jangka panjang dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual pegawai pajak di KPP Pratama Pangkalpinang.

1.5 Kontribusi Penelitian

1.5.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman pembaca mengenai faktor-faktor pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual para pegawai pajak terutama pada KPP Pratama Pangkalpinang.

1.5.2 Kontribusi Praktis

Memberikan bukti empiris mengenai persepsi pegawai pajak dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual serta diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pegawai pajak dalam meningkatkan kinerja individual.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menjelaskan teori dan konsep teoritis yang terkait dengan topik penelitian dan dipergunakan sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan berbagai hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan deskripsi dari variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan setelah diadakan penelitian. Hal tersebut mencakup gambaran umum objek penelitian hasil analisis data dan hasil analisis perhitungan statistik serta pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

