

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN REWARD TERHADAP
KINERJA PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK DI DINAS
PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

TESIS

OLEH

ANDI DARMA PUTRA



PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2016

ABSTRACT

EFFECT OF REWARD FOR INFORMATION TECHNOLOGY AND SERVICE PERFORMANCE IN THE DEPARTMENT OF REVENUE TAX REVENUE OF BANDAR LAMPUNG

The regional administration is based on Law Number 23 Year 2014 on Regional Government have implications for local governments to organize their own administration more independently. Optimizing the performance of employees in providing services would require a breakthrough in the field of technological innovation to improve individual and organizational performance. One was the use of information technology is a means of supporting / driving force for the organization in achieving organizational goals not only is it in achieving its objectives orgnasisasi and optimize performance, required human resources (employees) quality.

The quality or performance of employees must always be maintained and enhanced, one way is by the application of rewards. Lack of awareness of taxpayers in paying taxes, lack of socialization of the local government regarding the payment of tax for taxpayers into problems that occurred in the Regional Revenue Office Bandar Lampung. All of these factors can not be separated from information technology and employee motivation in the form of rewards that they can so that they can be motivated to improve the performance of optimal

According Indrawati (2006: 5), the performance is the appearance of the work of both the quantity and quality of personnel within an organization and an individual or group performance of personnel. According Kumorotorno (2000; 36) using several criteria to be used as guidance in assessing kirerja service organizations, such as efficiency, effectiveness, fairness, responsiveness.

Information technology is a technology used for data processing, including processing, obtain, compile, store, manipulate data in various ways to produce quality information, ie information that relavan, accurate, and timely used for personal, business, and government which is the strategic aspects for decision making. Wawan Wardiana (2000: 34).

According to Samsudin (2006), compensation or reward is any form of benefits granted to employees and arising from the employed. Meanwhile, according to Patten in Lako (2004), in order to reward the provision of effective, then the seven criteria that must be met, namely, adequate, equitable, balanced, effective, meet the necessities of life, to motivate.

The study aims to determine the effect of information technology and reward the performance of the Ministry of Revenue at Regional Revenue Office Bandar Lampung either partially or simultaneously.

The regression equation as follows: $Y = 4,710 + 0.151 X_1 + 0.749 X_2 + et$ with t value variable information technology (X1) is t count 2,404 > t table 1,993 and t value variable reward (X2) is t count 9.908 > t table 1,993, Ho is rejected and Ha, it can be concluded partially affect the performance of information technology

services to the Department of Revenue in Bandar Lampung and Test FF 87.798
count> F table 19.41 then H_0 is rejected and H_a accepted. It can be concluded that
simultaneous variable information technology and reward significant effect on the
performance of services at the Regional Revenue Office Bandar Lampung.

ABSTRAK

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN REWARD TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan implikasi kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya secara lebih mandiri. Optimalisasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan suatu terobosan dalam bidang inovasi teknologi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi. Salah satunya pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan sarana penunjang/ pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tidak hanya itu dalam mencapai tujuan organisasi dan mengoptimalkan kinerja, dibutuhkan sumber daya manusia (pegawai) yang berkualitas.

Kualitas atau kinerja pegawai harus selalu dipelihara dan ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan penerapan *reward*. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak, kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah mengenai pembayaran Pajak bagi wajib pajak menjadi permasalahan yang terjadi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. Kesemua ini tidak lepas dari faktor teknologi informasi dan motivasi pegawai dalam bentuk *reward* yang mereka dapat sehingga dapat termotivasi untuk meningkatkan kinerja yang optimal

Menurut Indrawati (2006:5), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Kumorotorno (2000:36) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, antara lain efisiensi, efektivitas, keadilan, daya tanggap.

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan. Wawan Wardiana (2000:34).

Menurut Samsudin (2006), kompensasi atau reward adalah setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakan. Sedangkan menurut Patten dalam Lako (2004), agar pemberian *reward* efektif, maka tujuh kriteria yang harus dipenuhi yaitu, mencukupi, adil, seimbang, efektif, memenuhi kebutuhan hidup, Dapat memotivasi.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan reward terhadap kinerja Pelayanan Penerimaan Pajak Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung baik secara parsial maupun simultan.

Persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4.710 + 0,151 X_1 + 0,749 X_2 + et$ dengan Nilai t_{hitung} variabel teknologi informasi (X_1) adalah $t_{hitung} 2,404 > t_{table} 1.993$ dan Nilai t_{hitung} variabel reward (X_2) adalah $t_{hitung} 9,908 > t_{table} 1,993$, H_0

ditolak dan H_a maka dapat disimpulkan secara parsial teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung serta Uji F $F_{hitung} 87,798 > F_{table} 19,41$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel teknologi informasi dan reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN REWARD TERHADAP
KINERJA PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK DI DINAS
PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

TESIS

OLEH

ANDI DARMA PUTRA

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu dan Ilmu politik



PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSISAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2016

Judul Tesis

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN REWARD
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENERIMAAN
PAJAK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: ANDI DARMA PUTRA

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1426021007

Program Studi

: Magister Ilmu Pemerintahan

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. KOMISI PEMBIMBING

DR. Feni Rosalia, M.Si

NIP. 19690219 199403 2 001

Drs. Yana Ekana PS, M.Si

NIP. 19610817 199003 1 004

MENGETAHUI

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lampung

Drs. Hertanto, M.Si, Ph.D

NIP. 19601010 198603 1 006



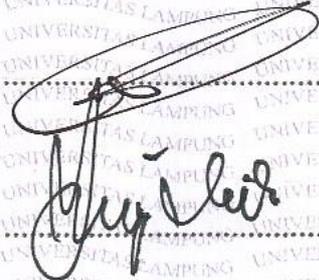
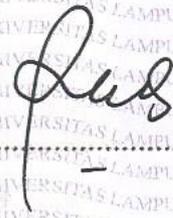
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : DR. Feni Rosalia, M.Si

Penguji Utama : DR. Suwondo, M.A

Sekretaris : Drs. Yana Ekana PS, M.Si



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik

Drs. Agus Hadiawan, M.Si
Nip. 19580109 198603 1 002

3. Direktur Program Pasca sarjana

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S
Nip. 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 10 Mei 2016



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Reward Terhadap Kinerja Pelayanan Penerimaan Pajak Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung”. adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain, dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang di sebut plagiarisme.

2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 10 Mei 2016

Yang Membuat Pernyataan



Andi Darma Putra

NPM.1426021007

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Andi Darma Putra, di lahirkan Bandar Lampung pada 30 Agustus 1990, sebagai anak kandung dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak H. Ali Badri Radjumin (Almarhum) dan Ibu Hj. Siti Fatimah S. Pdi

Pendidikan formal yang penulis telah tempuh adalah SD Negeri 5 Sukarame Bandar Lampung lulus pada tahun 2001, MTs Negeri 2 Bandar Lampung lulus tahun 2004, SMA Yp Unila Bandar Lampung lulus tahun 2007. Penulis melanjutkan pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri pada Fakultas Manajemen Sumber Daya Manusia, dan lulus pada tahun 2013. Penulis pada saat ini bekerja di Bagian Protokol Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan teris ini kepada :

1. Kepada orangtuaku Ayahanda (Almarhum) H. Ali Badri Radjumin dan Ibunda Hj.

Siti Fatimah, S.Pdi yang sangat saya cintai dan hormati yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, doa, nasehat, dan motivasi hingga sampai detik ini penulis tetap kuat dan bersemangat dalam menyelesaikan studi

2. Adikku Wita Aristantia yang cantik, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini dan kakakku Arisandra Pratama atas dukungan yang telah diberikan

3. Keluarga besar penulis, atas doa dan dukungannya selama ini

4. Almamaterku Universita Lampung

MOTTO

“Hari ini harus lebih baik dari pada hari kemarin,

Dan hari esok harus lebih baik dari hari ini”.

(ANDI DARMA PUTRA)

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirrahim, Alhamdulillah rabbilalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi Dan Reward Terhadap Kinerja Pelayanan Penerimaan Pajak (Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung)**. Tesis ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan strata dua pada Universitas Lampung”.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan petunjuk semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, doa, dan motivasi kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Hasriadi Mat Akin, M.P selaku rektor Universitas Lampung
2. Bapak Prof. Dr. Sudjarwo, M.S, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung
3. Drs. Agus Hadiawan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Lampung
4. Drs. Hertanto, M.Si selaku ketua jurusan Magister Ilmu Pemerintahan
5. Dr. Suwondo, M.A selaku sekretaris jurusan Magister Ilmu Pemerintahan dan selaku dosen Penguji Utama tesis yang telah memberikan kritik, sarannya, dan bimbingannya selama ini
6. Dr. Feni Rosalia, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini
7. Drs. Yana Ekana PS, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini
8. Staf pengajar dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik jurusan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung atas segala ilmu, masukan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis

9. Serta seluruh pihak yang ikut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan mereka dengan setimpal. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan tesis ini. Kritik dan saran kami hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, Mei 2016

Penulis



Andi Darma Putra

DAFTAR ISI

	Halaman
PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	
A. Optimalisasi Kinerja Pelayanan.....	10
B. Teknologi Informasi	18
C. Reward.....	21
D. Relevansi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pelayanan.....	26
E. Relevansi Reward terhadap Kinerja Pelayanan.....	29
F. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.....	31
G. Kerangka Pemikiran.....	35
F. Hipotesis.....	38
METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	40
B. Definisi Konseptual.....	41
C. Definisi Operasional.....	42
D. Jenis Data.....	44
E. Populasi Dan Sampel.....	45

a. Populasi.....	45
b. Sampel	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Pengolahan Data.....	47
H. Pengukuran Instrumen Penelitian.....	49
I. Pengujian Instrumen Penelitian	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
J. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana....	51
K. Uji Hipotesis.....	52
1. Uji T-test.....	52
2. Uji Simultan (Uji F).....	53
3. Uji R ²	53
L. Teknik Kesimpulan.....	54

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
4.2.1 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur.....	61
4.2.2 Deskripsi karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	62
4.2.3 Deskripsi karakteristik berdasar tingkat pendidikan.....	63
4.2.4 Deskripsi karakteristik berdasarkan masa kerja.....	64

4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.3.1	Uji Validitas Kuesioner.....	65
4.3.2	Uji reliabilitas kuesioner.....	69
4.4	Analisis Diskripsi Kualitatif	71
4.4.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	72
4.4.2	Teknologi Informasi (X1).....	73
4.4.3	Analisis reward (variabel X2).....	91
4.4.4	Analisis kinerja pelayanan (variabel Y).....	108
4.5	Analisis Kuantitatif / Inferensial.....	122
4.5.1	Koefisien Korelasi.....	123
4.5.2	Regresi Linier Sederhana dan Linier Berganda.....	124
4.5.3	Koefisien determinasi (R^2) Simultan.....	126
4.5.4	Penetapan Hipotesis.....	127
	1. Statistik	128
	2. Pengujian Statistik.....	129
	a. Uji hipotesis secara parsial (Uji t).....	129
	b. Uji hipotesis secara simultan (Uji F)	130
4.6	Pembahasan.....	131

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Implikasi dan Saran.....	139

Daftar Tabel

Halaman

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Penerimaan Pajak Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.....	6
Tabel 3.1 Pedoman Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur.....	60
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	61
Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	62
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	63
Tabel 4.5. Uji validitas variabel Teknologi Informasi.....	65
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel Reward.....	66
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel kinerja pelayanan.....	67
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas teknologi informasi.....	68
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas reward.....	69
Tabel 4.10 Hasil uji reliabilitas kinerja pelayanan.....	69
Tabel 4. 11. Diskripsi Statistik Variabel.....	70
Tabel. 4.12 tabel distribusi frekuensi variabel teknologi informasi.....	72
Tabel 4.13. Analisis Tabel Tunggal Sederhana Teknologi Informasi.....	73
Tabel 4.14. Penilaian responden terhadap indikator teknologi informasi.....	74
Tabel. 4.15. tabel distribusi frekuensi variabel reward.....	76
Tabel 4.16. Analisis Tabel Tunggal Sederhana Varaibel Reward.....	77
Tabel 4.17. Penilaian responden terhadap variabel reward.....	78

Tabel 4.18. Analisis Tabel Tunggal Sederhana Varaibel Kinerja Pelayanan...	80
Tabel 4.19. tabel distribusi frekuensi variabel kinerja pelayanan.....	81
Tabel 4.20. Penilaian responden terhadap variabel kinerja pelayanan.....	82
Tabel 4.21. Koefisien korelasi Terhadap Kinerja Pelayanan.....	84
Tabel 4.22. Regresi linier sederhana.....	85
Tabel 4.23. Regresi linier berganda.....	86
Tabel 4.24 Koefisien determinasi (R ²) simultan.....	88
Tabel 4.25. Tabel uji t.....	90
Tabel 4.26. Uji F variabel secara simultan.....	91

Daftar Tabel

	Halaman
Gambar 2. Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4.1. Struktur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.....	57
Gambar 4.2 Histogram distribusi frekuensi variabel teknologi informasi.....	72
Gambar 4.3 Histogram distribusi frekuensi variabel reward.....	76
Gambar 4.4 Histogram distribusi frekuensi variabel kinerja pelayanan.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4.1. Struktur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.....	57
Gambar 4.2 Histogram distribusi frekuensi variabel teknologi informasi.....	72
Gambar 4.3 Histogram distribusi frekuensi variabel reward.....	76
Gambar 4.4 Histogram distribusi frekuensi variabel kinerja pelayanan.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seperti kita ketahui bahwa setiap negara yang telah maju maupun yang sedang berkembang senantiasa berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bangsanya. Diakibatkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang dengan pesat, sehingga kebutuhan dan kepentingan masyarakat semakin bertambah. Oleh karena itu diperlukan peranan pemerintah yang semakin besar dalam melaksanakan pembangunan. Untuk mewujudkan suatu pembangunan yang sesuai dengan harapan masyarakat diperlukan dana yang tidak sedikit, dan dalam hal ini pemerintah pusat memberikan kewenangan bagi pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerahnya masing-masing agar pendapatan daerah tersebut mencapai hasil yang seoptimal mungkin guna memenuhi kebutuhan pembangunan pada daerah tersebut.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan implikasi kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya secara lebih mandiri. Seiring dengan perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sebelumnya secara sentralisasi menjadi desentralisasi, maka sekarang ini lebih diutamakan pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik. Kewenangan yang diberikan harus dijalankan secara proporsional yang diwujudkan dalam pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil,

merata serta adanya perimbangan keuangan pusat dan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004.

Dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melaksanakan kegiatannya dan menjalankan pembangunan serta kewenangan yang lebih luas dalam mendapatkan sumber-sumber penerimaan, baik yang berasal dari pendapatan daerah itu sendiri maupun yang berasal dari APBN. Pemerintah Daerah tidak akan dapat melaksanakan fungsinya dengan efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup untuk memberikan pelayanan dan pembangunan. Faktor kemampuan keuangan inilah yang merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah mengurus rumah tangganya sendiri.

Dengan begitu daerah harus berupaya semaksimal mungkin menggali sumber-sumber penerimaan daerah dari potensi daerahnya sendiri. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 menyebutkan bahwa sumber-sumber penerimaan daerah yang mendukung pelaksanaan pembangunan adalah:

1. Penerimaan Daerah dalam pelaksanaan Desentralisasi terdiri atas Pendapatan Daerah dan Pembiayaan.
2. Pendapatan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari:
 - a. Pendapatan Asli Daerah;
 - b. Dana Perimbangan; dan

c. Lain-lain Pendapatan.

3. Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersumber dari:

a. Sisa Lebih Perhitungan Anggaran Daerah;

b. Penerimaan Pinjaman Daerah;

c. Dana Cadangan Daerah; dan

d. Hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pemerintah daerah dengan kewenangan yang diberi oleh pemerintah pusat tersebut menggali dan mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan daerah diantaranya adalah lewat sektor pajak. Akan tetapi proses pemungutan pajak itu sendiri tidak terlepas dari permasalahan yang datang dari aparat petugas pemungutan pajak itu sendiri maupun dari masyarakat. Optimalisasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan suatu terobosan dalam bidang inovasi teknologi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi. Salah satunya pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan sarana penunjang/ pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Hal ini sesuai dengan model penerimaan teknologi (technology acceptance model / TAM). TAM (Technology Acceptance Model) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan optimalisasi kinerja sebuah organisasi. Kinerja berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas yang dilaksanakan oleh individu individu didalam organisasi.

Sehingga, semakin tinggi kinerja individu semakin meningkat pula efektifitas, produktivitas dan kualitas pelayanan individu tersebut. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut (Mahendra, 2008). Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, tetapi tanpa dukungan sumberdaya manusia yang handal kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi.

Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Dalam mencapai tujuan organisasi dalam mengoptimalkan kinerja, dibutuhkan sumber daya manusia (pegawai) yang berkualitas. Kualitas atau kinerja pegawai harus selalu dipelihara dan ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan penerapan *reward*.

Organisasi seharusnya menyadari demi menjaga dan meningkatkan kinerja pegawainya harus segera berbenah dalam pengelolaan manajemen secara profesional, salah satu caranya adalah dengan menerapkan *reward* dan *punishment*. Diharapkan dengan adanya penerapan *reward* dan *punishment* kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat mencapai tujuannya secara keseluruhan.

Secara umum berdasarkan pengamatan dan data rencana strategis Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung ada beberapa faktor yang menyebabkan kecilnya kontribusi Pendapatan Asli Daerah terhadap total penerimaan Kota Bandar Lampung, seperti :

1. Masih adanya sumber pendapatan potensial yang belum dapat digali oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung.
2. BUMD pada umumnya belum beroperasi secara efisien, tercermin dari laba bersih yang dihasilkan.
3. Masih adanya sebagian masyarakat yang kurang kesadarannya dalam membayar pajak, retribusi dan pemungutan lain yang menopang besaran PAD.
4. Kurangnya fasilitas dalam melakukan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat pemungutan pajak, retribusi dan pungutan lain.

Lebih rinci kondisi yang ingin dicapai oleh Dinas Pendapatan Daerah dalam meningkatkan kinerja penerimaan pajak adalah dengan cara Meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak melalui sosialisasi yang efektif, peningkatan kinerja pegawai salah satunya memberikan insentif atau reward bagi para pegawai dalam upaya memotivasi para pegawai agar dapat bekerja secara optimal, peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, memiliki Data Base Obyek Pajak dan Subyek Pajak yang baik serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas seperti peralatan yang mendukung penerapan teknologi informasi. Adapun hasil dan optimalisasi PAD berasal dari pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Penerimaan Pajak Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

No	(Pendapatan / Bidang)	Target	Realisasi	Tidak tercapai
1	Pajak Hotel	100%	82,24	-17,76%
2	Pajak Restoran	100%	97,83	-2,17%
3	Pajak Hiburan	100%	80,47	-19,53
4	Pajak Reklame	100%	76,20	-23,80
5	Pajak Penerangan Jalan	100%	93,11	-6,89
6	Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan	100%	57,36	-42,64
7	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	100%	137,04	37,04
Total		100%	89,97	10,03

Sumber: Data Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung, 2014

Dari data tabel tersebut diatas realisasi penerimaan pajak di Kota Bandar Lampung masih perlu terus ditingkatkan. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Bandar Lampung perlu mengkaji ulang sistem penerimaan dan pemanfaatan Pajak dengan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemungutannya. Sehingga ditemukan cara yang efektif untuk mengatasi kendala-kendala tersebut agar pemungutan Pajak biasa menjadi lebih lancar.

Dari uraian tersebut diatas dapat diidentifikasi permasalahan yang timbul seperti: Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak, kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah mengenai pembayaran Pajak bagi wajib pajak. Kesemua ini tidak lepas dari faktor teknologi informasi

dan motivasi pegawai dalam bentuk *reward* yang mereka dapat sehingga dapat termotivasi untuk bekerja secara optimal.

Guna mendukung keberhasilan pemerintah dalam efektifitas dan mengoptimalkan pemungutan pajak, maka atas dasar permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN REWARD TERHADAP KINERJA PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar dan signifikan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan penerimaan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung?
2. Seberapa besar dan signifikan pemberian *reward* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan penerimaan pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung?
3. Seberapa besar dan signifikan pemanfaatan teknologi informasi dan pemberian *reward* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan penerimaan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pemberian *reward* terhadap kinerja pelayanan penerimaan pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan penelitian bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kinerja pelayanan penerimaan pajak.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran untuk Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dalam menentukan kebijakan terkait pemanfaatan teknologi informasi (IT) dan pemberian *reward* dalam rangka optimalisasi kinerja pelayanan penerimaan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
2. Kegunaan penelitian bagi pengembangan keilmuan Sumber Daya Manusia
 - a. Hasil penelitian ini sebagai sumbang ilmu bagi pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan pemikiran bagi para peneliti lain yang berminat dalam masalah yang penulis teliti.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan pengetahuan bagi penulis.

3. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan kedalam dunia kerja khususnya bagi penulis dan pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung, dalam menentukan kebijakan terkait pemanfaatan teknologi informasi (IT) dan pemberian reward dalam rangka optimalisasi kinerja pelayanan penerimaan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
4. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Optimalisasi Kinerja Pelayanan

Purwadarma (2000:687) menyatakan bahwa : “Kata optimal mempunyai arti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan. Adapun kata optimalisasi berarti cara, proses, perbuatan mengoptimalkan”. Apabila diartikan, maka pengertian optimalisasi merupakan suatu proses, cara, perbuatan yang terbaik untuk mencapai hasil yang tertinggi (optimal)”.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dan sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Kata kinerja (*perform*) berasal dari kata “ per “ yang berarti dari atau menurut, dan “ *form* “ yang berarti cara atau metode melakukan sesuatu yang memerlukan kecakapan (Jabir, 2005). Menurut Indrawati (2006:5), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil.

Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting yaitu : (1) Tujuan: Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi

yang digunakan untuk meningkatkan kerja.; (2) Ukuran: Dibutuhkan ukuran apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan penting; (3) Penilaian: Penilaian kinerja secara reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel.

Secara sederhana kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu pada bidang pekerjaan tertentu. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya. Kinerja pengelol adalah tingkat hasil kerja pengelola dalam mencapai persyaratan pengelola yang diberikan. Menurut Mangkunegara (2000:67), pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja juga dapat diartikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Kinerja perorangan dengan kinerja lembaga atau kinerja perusahaan terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik. Kinerja seseorang

akan baik bila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik.

Sedangkan Agus Dharma (2005) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik dan tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketetapan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, yang pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap memberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan

dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional.

Kenyataan bahwa birokrasi publik memiliki stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan isi yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbedabeda. Namun, ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2004;45), yaitu sebagai berikut.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan

masyarakat terh.dap Layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dan media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan azpirasi.

Menurut Kumorotorno (2005;36) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kirerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah berikut ini.

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan

faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

Sedangkan menurut Syarat-syarat bagi penilaian kinerja yang efektif mencakup dua aspek utama, yaitu; adanya kriteria kinerja (*performance*) yang dapat diukur, dan obyektivitas dalam proses penilaian (Gomes, 2005 : 136). Aspek ekonomi dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. kinerja pelayanan publik menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/ proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan.

Efektivitas kinerja pelayanan untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu ventuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan. Zeithaini, Parasuraman, dan Berry (1996) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan

aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Menurut Gary Dessler (2005 : 515), unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian kinerja yaitu :

1. Kualitas kerja, akurasi dan ketelitian, penampilan hasil kerja.
2. Supervisi diperlukan saran, arahan dan perbaikan dari atasan.
3. Kehadiran, yaitu regulitas, ketepatan waktu kerja dan efektivitas menggunakan waktu kerja.
4. Konservasi, yaitu usaha pegawai dalam mencegah kerusakan dan usaha pemeliharaan sarana dan peralatan.

5. Insentif, yaitu kesanggupan dalam mencari tanggung jawab yang lebih tinggi yang dimulai dari diri sendiri.
6. Penyesuaian, yaitu kemampuan dan kemauan pegawai menyesuaikan diri terhadap isi pekerjaan dan beban kerja.

B. Teknologi Informasi

Lucas Henry J. (2000) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik, micro komputer, komputer mainframe, pembaca barcode, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja (worksheet) dan peralatan komunikasi dan jaringan merupakan contoh teknologi informasi. Sementara Wawan Wardiana (2000:34) mengemukakan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan.

Wikipedia (2006): Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. Teknologi Informasi dapat diartikan secara umum sebagai suatu subyek yang luas yang berkenaan tentang teknologi dan aspek lain tentang bagaimana melakukan manajemen dan pemrosesan pengolahan data menjadi informasi.

Teknologi maju, khususnya teknologi informasi, akan menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Dengan aplikasi teknologi organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari system tradisional ke sistem manajemen kontemporer.

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan, dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Hal tersebut secara sederhana dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tersebut memiliki memori atas organisasi tersebut (customer retention). Dengan adanya customer retention maka akan terjadi re-buying, dimana organisasi akan memperoleh peningkatan penjualan dan laba keuntungan Perusahaan.

Pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Memahami konsep dasar informasi adalah sangat penting dalam mendesain sebuah sistem informasi yang efektif (effective business system). Menyiapkan langkah

atau metode dalam menyediakan informasi yang berkualitas adalah tujuan dalam mendesain sistem baru

Dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan bisnis, semakin singkatnya siklus hidup barang dan jasa yang ditawarkan, serta meningkatnya tuntutan selera konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Untuk mengantisipasi semua ini, perusahaan mencari terobosan baru dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi diharapkan dapat menjadi fasilitator dan interpreter. Semula teknologi informasi digunakan hanya terbatas pada pemrosesan data.

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi tersebut, hampir semua aktivitas organisasi saat ini telah dimasuki oleh aplikasi dan otomatisasi teknologi informasi. Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan.

Romney (2006) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam organisasi akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas/proses bisnis yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dampak strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan. Hal

tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Romney (2006) bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam organisasi bukan merupakan strategi dasar dari organisasi tersebut, implementasi teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam pencapaian strategi organisasi.

Menurut Romney (2006) Dengan memanfaatkan teknologi informasi, akses terhadap proses bisnis perusahaan dapat dilakukan dengan cepat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat dan pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.

C. Reward

Reward atau kompensasi mengandung arti yang lebih luas dari pada pemberian upah atau gaji. *Reward* juga dapat diartikan pemberian balas jasa baik secara langsung berupa finansial (uang) maupun non finansial (penghargaan). Menurut Samsudin (2006), kompensasi adalah setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakan.

Terdapat dua aspek yang berkaitan dengan kompensasi : 1) Pertama, pembayaran keuangan secara langsung yang berbentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus; 2) Kedua, pembayaran tidak langsung dalam bentuk tunjangan keuangan, seperti asuransi dan uang liburan yang dibayarkan perusahaan. Pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan melatih kerja. Karena itu perhatian organisasi atau perusahaan terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Bila karyawan memandang pemberian kompensasi tidak memadai, prestasi kerja, pelatihan maupun kepuasan kerja mereka cenderung menurun.

Reward atau kompensasi diperlukan untuk menghindari resiko yang berlebihan (Gosling dan Terry, 2009:2)

Pemberian kompensasi atau penghargaan (*reward*) yang layak kepada karyawan dapat mendorong dan memotivasi para karyawan perusahaan untuk bekerja lebih produktif, efisien dan efektif untuk mencapai tujuan (*goals*) dan sasaran-sasaran (*objectives*) organisasi. Lako (2004) menyatakan bahwa : “Kompensasi atau penghargaan (*reward*) yang diberikan kepada karyawan perusahaan secara umum dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu *intrinsic rewards* dan *extrinsic rewards*. *Intrinsic rewards* yaitu penghargaan yang diberikan dalam bentuk seperti *job enrichment*, pemberian tanggung jawab, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan upaya-upaya lain untuk meningkatkan kepercayaan para karyawan dan mendorong mereka untuk lebih unggul. Sementara *extrinsic rewards* yaitu penghargaan yang diberikan kepada para karyawan dalam bentuk *direct compensations*, *indirect compensations* dan *nonfinancial reward*’.

Hakikat atau arti penting kompensasi atau penghargaan (*reward*) yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dari perspektif manajerial adalah:

- 1) Sebagai penghargaan atau balas jasa kepada para karyawan atas pengorbanan sumber daya (waktu, tenaga, dan pikiran) atau kompetensi (pengetahuan, keahlian dan kemampuan) yang telah mereka berikan pada perusahaan selama periode waktu tertentu.

- 2) Sebagai alat manajemen untuk mendorong dan memotivasi para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dan untuk mencapai tujuan-tujuan (*goals*), sasaran sasaran (*objectives*), dan target-target yang telah diterapkan perusahaan.
- 3) Sebagai pelaporan dan pertanggungjawaban pihak manajemen atas pencapaian hasil usaha bersama selama periode tertentu.

Reward atau kompensasi merupakan masalah yang penting karena merupakan dorongan utama seseorang menjadi karyawan, juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap semangat dan kegairahan kerja. Pengalaman menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan atau bahkan menyebabkan karyawan yang potensial keluar dari perusahaan.

Sedangkan menurut Rivai (2006) menyatakan bahwa: “*Rewards* atau kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian”. Menurut Rivai (2006), bentuk-bentuk *rewards* atau kompensasi dapat dibedakan atas :

1. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan

perusahaan. Gaji dapat juga diartikan sebagai bayaran tetap diterima seseorang dari keanggotaannya dalam sebuah perusahaan.

2. Upah

Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Jadi tidak seperti gaji yang jumlahnya relatif tetap, besarnya upah dapat berubah-ubah tergantung pada keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh karyawan.

3. Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerja melebihi standar yang ditentukan perusahaan. Insentif merupakan bentuk lain dari upah langsung di luar upah dan gaji yang merupakan kompensasi tetap, yang biasa disebut kompensasi berdasarkan kinerja.

4. Kompensasi Tidak Langsung (*Fringe Benefit*)

Kompensasi tidak langsung merupakan kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan. Contohnya, berupa fasilitas-fasilitas, seperti asuransi-asuransi, tunjangan-tunjangan, uang pensiun, dan lain-lain.

Menurut Patten dalam Lako (2004), agar suatu pemberian *reward* efektif, maka ada tujuh kriteria yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Mencukupi, artinya sistem *reward* tersebut harus memenuhi ketentuan minimum pemerintah.

2. Adil, artinya setiap orang yang diberi *reward* hendaknya disesuaikan atau selaras dengan usaha dan kemampuan yang diberikan kepada perusahaan.
3. Seimbang, artinya jumlah gaji, tunjangan, bonus dan lainnya yang diberikan harus seimbang.
4. Efektif dari sisi pembiayaan, artinya gaji yang diberikan harus sepadan dengan kemampuan finansial perusahaan.
5. Memenuhi kebutuhan hidup karyawan .
6. Dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan meningkatkan kinerjanya.

Sedangkan Menurut Merchant dalam Lako (2004), suatu sistem *rewards* (Kompensasi) yang layak harus dapat dievaluasi dan memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Harus dapat dinilai dengan tolok ukur yang relevan, jelas, akurat, valid, netral dan handal, serta dapat diterima oleh semua pihak (manajemen, pemilik, dan karyawan).
2. Harus dapat memberikan dampak yang positif terhadap perubahan perilaku dan motivasi karyawan.
3. Harus dapat dipahami (*understandable*), artinya para karyawan harus dapat memahami alasan-alasan pemberian *rewards* tersebut dengan besarnya nilai *rewards* yang diterimanya.
4. Harus dapat diberikan tepat waktu (*timely*) yaitu *rewards* harus diberikan segera setelah kelayakan kinerja perusahaan dan kinerja

karyawan dinilai berdasarkan kesepakatan bersama yang telah ditetapkan.

5. Pengaruh *rewards* yang diberikan harus bertahan lama (*durable*), artinya *rewards* dalam bentuk nilai uang atau jaminan lainnya dapat diberikan dalam jumlah yang lebih besar sehingga menimbulkan perasaan senang (*good feelings*) dalam jangka panjang yaitu jika karyawan mampu mengingatnya.
6. Harus dapat direvisi atau diperbarui kembali (*reversible*) setiap saat.
7. Harus mencerminkan *costs efficient*, artinya dengan besaran *rewards* yang minimal atau seefisien mungkin, sehingga pegawai termotivasi dan berprestasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Sedangkan menurut (Samsudin,2006) *Reward* adalah Setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu

1. Kesesuaian kompensasi dengan standart yang berlaku;
2. Kesesuaian kompensasi dengan prestasi kerja;
3. Kesesuaian kompensasi dengan tanggung jawab;
4. Kesesuaian kompensasi dengan tingkat pendidikan;
5. Kesempatan mendapatkan promosi.

D. Relevansi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pelayanan

Dalam penelitian yang dilakukan Ristiawan , M. Faiz (2009) dengan judul Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Survey Pada Pemerintah Daerah Karanganyar). Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan, bahwa sistem Informasi

berpengaruh terhadap kinerja peningkatan pelayanan public senada dengan Penelitian Jayanti , Nevi Sri (2008) dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Survei pada Pegawai Pemerintah Kota Surakarta). Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Teknologi informasi berpengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan publik.

Menurut *Carmona dan Gronlund* (2003) bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah pertama kepemimpinan, kedua pemanfaatan teknologi informasi, serta implementasi struktur organisasi. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi informasi dari karyawan suatu organisasi. Menurut Mulyadi (1997) teknologi maju, khususnya teknologi informasi, akan menyebabkan perubahan radikal maupun berkelanjutan pada organisasi. Dengan aplikasi teknologi maka organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari system tradisional ke sistem manajemen kontemporer.

Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, hal tersebut dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Parasuraman et al.,1988), dimana dimensi tersebut dapat dikaitkan dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Hal tersebut secara sederhana dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tersebut memiliki memori atas organisasi tersebut (*customer retention*). Dengan adanya customer

retention maka akan terjadi re-buying, dimana organisasi akan memperoleh peningkatan penjualan dan laba keuntungan Perusahaan.

Menurut Triandis (1980) dalam Jogiyanto (2008) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektivitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu pekerjaan. Kemudian para eksekutif dan pimpinan yang berpikiran maju menggunakan TI untuk merampingkan dan menyinkronkan proses operasi dan manajemen. TI menyediakan informasi waktu nyata dan alat intelijen bisnis bagi pengambil keputusan yang bertugas sambil menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajer operasi dan eksekutif senior untuk memastikan bahwa keputusan yang tepat telah diambil pemakai sistem informasi yang baru agar ia merasa bahwa teknologi sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan organisasi/perusahaan. teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual.

Teknologi informasi berguna dalam menangkap informasi, menyampaikan informasi, menciptakan informasi, menyimpan informasi, dan mengkomunikasikan informasi (Haag dan Cummings, 1998: 18) seperti yang dikutip oleh Laksmana dan Muslichah (2002: 106-125), jadi teknologi informasi dapat membantu manajer dalam membuat perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, investigasi, evaluasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Dalam Theory of Reasoned Action dari Fishbein dan Ajzen (1975) menyatakan bahwa perilaku seseorang adalah perkiraan dari intensitas dan

tindakannya dimana seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika hal itu bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya dan begitu pula sebaliknya. Ficher (1996 dalam Silvia, 2001) menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi baru dapat dirasakan jika pengguna teknologi informasi tersebut “menyadari” manfaatnya. Disamping itu, perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dalam lingkungan kerja menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi menjadi masalah yang mendesak.

E. Relevansi Reward terhadap Kinerja Pelayanan

Penelitian Heru Setiyono 2012 dengan judul Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kebumen) dengan kesimpulan hasil penelitian Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai. hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Merky Defrienc 2015 dengan judul Pengaruh Riward Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan dengan hasil penelitian menyatakan bahwa Reward berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Way Kanan

"*Reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai" (Nugroho, 2006:5). Sedangkan menurut Henri Simamora(2004:514) "*reward* adalah

insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif⁷. Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian *reward* dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Ivancevich, Konopaske dan Matteson dalam Gania (2006:226) tujuan utama dari program *reward* adalah: a)Menarik orang yang memiliki kualifikasi untuk bergabung dengan organisasi, b)Mempertahankan karyawan agar terus datang untuk bekerja, c) Mendorong karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi.

Pemberian penghargaan berdasarkan kinerja didasarkan atas teori kesetaraan (Equity theory), teori harapan (Expectancy theory), teori hukum akibat (The law of effect) dan teori pemenuhan kebutuhan psikologis (Psychological fulfillment). Teori kesetaraan menyatakan bahwa setiap karyawan harus diperlakukan secara adil dan setara. Teori harapan menyatakan bahwa seseorang percaya bahwa apabila dia mampu mencapai tingkat kinerja tertentu maka dia akan memperoleh penghargaan. Sedangkan hukum akibat menjelaskan bahwa perilaku akan memperoleh penghargaan jika diulang atau dikerjakan lagi (Swansburg, 1999).

Pemberian penghargaan berdasarkan kinerja dapat memberikan dampak positif terhadap perilaku karyawan, menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan, memberikan dampak positif terhadap kemampuan organisasi, mampu menghasilkan pencapaian tujuan yang telah dirancang dan mempertahankan lebih banyak karyawan yang mampu bekerja dengan

prestasi tinggi (Swansburg, 1999). Pendapat terkait pemberian *reward* menurut Gouillart and Kelly (dalam Raharja, 2006:12) bahwa reward yang diperoleh atau diharapkan akan diperoleh sebagai konsekwensi dari apa yang mereka kerjakan akan merubah perilaku manusia secara fundamenta.

F. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung Tahun 2011-2015 mempunyai Pedoman yang jelas dan terarah dalam melaksanakan program-program kegiatan sesuai dengan Visi, Misi dan TUPOKSI Dinas, sehingga akan dapat mencapai tujuan yang diharapkan yaitu: "Terwujudnya Pendapatan Daerah yang memadai untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintah" Visi dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung : "Terwujudnya Penerimaan Daerah yang optimal dalam rangka pembiayaan Penyelenggaraan Pemerintah serta mewujudkan masyarakat kota Bandar Lampung yang aman, sejahtera, maju dan modern"

Misi dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung: Merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Misi yang diemban oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut ;

1. Melaksanakan upaya-upaya terobosan dalam memperluas kewenangan untuk menggali sumber-sumber Penerimaan Daerah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan Daerah dan Peraturan

Pelaksanaannya mengacu pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2. Menggali sumber-sumber penerimaan melalui kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi.
3. Meningkatkan kemampuan SDM/Aparatur agar terwujud profesionalisme dalam pelaksanaan tugas.
4. Melakukan upaya profesionalisme dalam hal penempatan pegawai yang saesuai dengan kebutuhan Instansi secara bertahap dan pasti.
5. Menetapkan kualitas data sehingga dapat menetapkan target penerimaan yang sesuai dengan potensi sesungguhnya.
6. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat (Wajib Pajak) kepada pemerintah.
7. Menambah dan meningkatkan jumlah dan kualitas sarana dan prasarana yang ada dalam rangka mendukung program kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Sesuai dengan Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 63 Tahun 2011 tentang Tugas,Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung terdiri dari:

1. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung
2. Sekretaris membawahi ;
 - Sub Bagian Penyusunan Program, Monitoring dan Evaluasi
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional membawahi:
 - Seksi Perencanaan dan Ekstensifikasi Pendapatan
 - Seksi Pengendalian dan Pengawasan
 - Seksi Pengolahan Data dan Informasi
 4. Bidang Pendapatan membawahi;
 - Seksi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
 - Seksi Dana Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan
 - Seksi Penerimaan Sumber Lain-lain
 5. Bidang Pendaftaran dan Penetapan membawahi;
 - Seksi Pendaftaran
 - Seksi Penetapan
 - Seksi Keberatan dan Angsuran
 6. Bidang Pembukuan dan Pelaporan membawahi;
 - Seksi Pembukuan Penerimaan
 - Seksi Pembukuan SKPD/RD
 - Seksi Pelaporan Penerimaan

7. Unit Pelaksana Teknis Penagihan dan Pendataan, terdapat 20 UPTD pada setiap Kecamatan
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Seiring dengan implementasi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka salah satu indikator dalam melihat kemampuan keuangan daerah adalah pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan sumber-sumber APBD terdiri dari :

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

- Pajak Hotel
- Pajak Restoran
- Pajak Hiburan
- Pajak Reklame
- Pajak Penerangan Jalan
- Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
- Pajak Bumi dan Bangunan

2. Dana Perimbangan

- Dana Alokasi Umum
- Dana Alokasi Khusus

3. Lain-lain Pendapatan Daerah Yang Sah

- Dana Bagi Hasil Pajak dari Provinsi dan Pemda lainnya
- Dana Penyesuaian dan Otonomi Khusus
- Bantuan Keuangan dari Provinsi

G. Kerangka Pemikiran

Menurut Indrawati (2006:5), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Kumorotorno (2000:36) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, antara lain, adalah berikut ini.

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dan didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

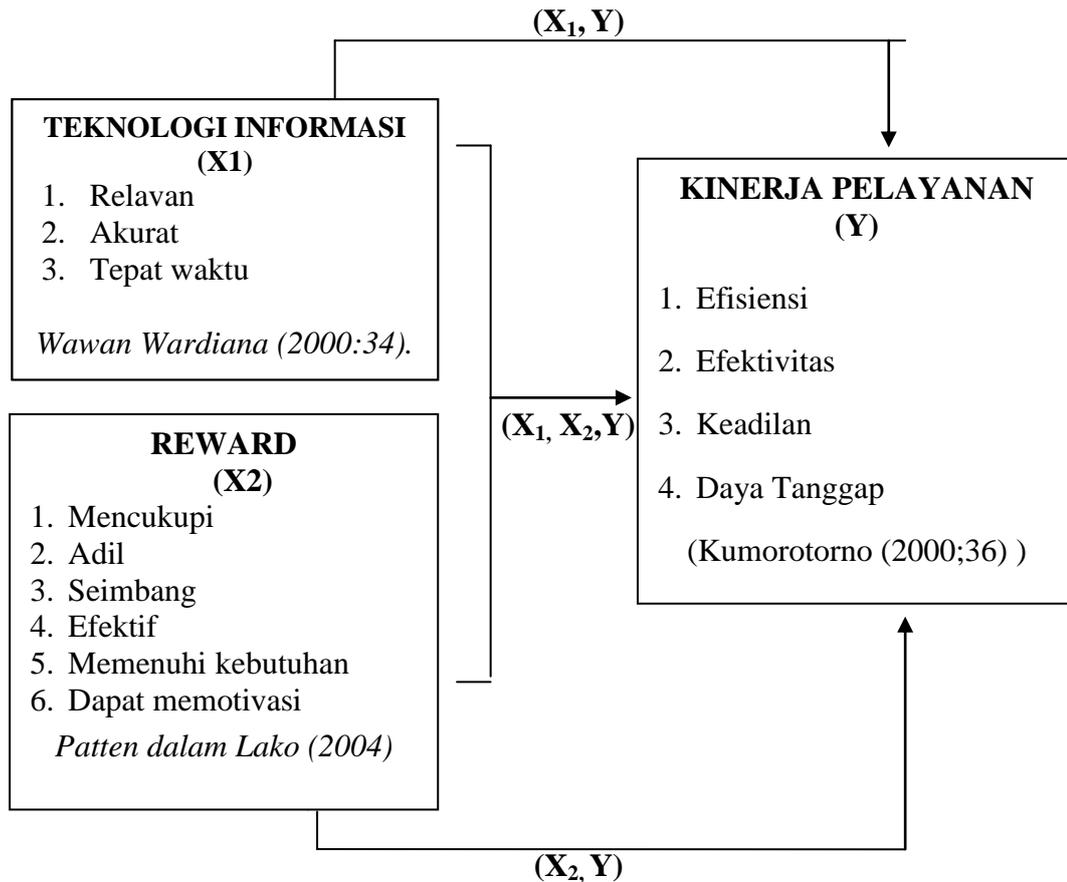
Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan. Wawan Wardiana (2000:34).

Menurut Samsudin (2006), kompensasi atau reward adalah setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari

dipekerjakan. Sedangkan menurut Patten dalam Lako (2004), agar pemberian *reward* efektif, maka tujuh kriteria yang harus dipenuhi :

1. Mencukupi, artinya sistem *reward* tersebut harus memenuhi ketentuan minimum pemerintah.
2. Adil, artinya setiap orang yang diberi *reward* hendaknya disesuaikan atau selaras dengan usaha dan kemampuan yang diberikan.
3. Seimbang, artinya jumlah gaji, tunjangan, bonus dan lainnya yang diberikan harus seimbang.
4. Efektif dari sisi pembiayaan, artinya gaji yang diberikan harus sepadan dengan kemampuan finansial perusahaan.
5. Memenuhi kebutuhan hidup karyawan .
6. Dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan sebuah paradigma penelitian dengan indikator-indikator sebagai berikut:



Gambar 2. Paradigma Penelitian

F. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:96) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”. Berdasarkan latar belakang permasalahan, hipotesa yang diajukan berkaitan dengan pengaruh antara teknologi informasi (X1) dan reward (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y) pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung sebagai berikut:

a. Hipotesis parsial.

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X1) atau reward (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

2. H_a : Terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X1) atau *reward* (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

Dalam menentukan hipotesis apakah diterima atau ditolak maka dalam menentukan hipotesa dengan cara membandingkan nilai antara t hitung dan t tabel dengan ketentuan:

- Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima.
- Bila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

b. Hipotesis Simultan

1. H_0 : Secara simultan tidak terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X1) atau *reward* (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
2. H_a : Secara simultan terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X1) atau *reward* (X2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Dalam menentukan penerimaan dan penolakan hipotesa dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dengan ketentuan:

Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

c. Hipotesis diajukan

1. H_a : Terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X1) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

2. H_a : Terdapat pengaruh antara *reward* (X_2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
3. H_a : Secara simultan terdapat pengaruh antara teknologi informasi (X_1) atau *reward* (X_2) terhadap kinerja pelayanan (Y) Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi (X_1) terhadap optimalisasi kinerja pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
2. Terdapat pengaruh pemberian *reward* (X_2) terhadap optimalisasi kinerja pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.
3. Terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi (X_1) dan atau pemberian *reward* (X_2) secara parsial terhadap optimalisasi kinerja pelayanan Pajak di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Menurut Suharsini Arikunto (2006;12) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, serta penampilan hasilnya. Melalui penelitian deskriptif kuantitatif ini untuk dapat menjelaskan berbagai fenomena atau gambaran secara jelas dan deskriptif digunakan untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia, selain itu diharapkan melalui penelitian deskriptif ini agar peneliti bias mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi, tetapi tidak secara mendalam. Apabila populasi terlalu luas, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur. Berdasarkan pengertian di atas maka penelitian ini digunakan untuk menggambarkan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pemberian *reward* terhadap optimalisasi kinerja pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

B. Definisi Konseptual

Menurut Bahri (2008; 30) pengertian konsep yaitu suatu arti yang mewakili sejumlah obyek yang mempunyai cirri yang sama, sehingga peneliti dapat melakukan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi dan objek tersebut dapat ditempatkan kedalam golongan tertentu. Dari pengertian konsep tersebut maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan yang merupakan aspek strategis untuk pengambilan keputusan. Wawan Wardiana (2000:34).
2. Menurut Indrawati (2006:5), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Kumorotorno (2000;36) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, antara lain : Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, Daya Tanggap
3. Menurut Samsudin (2006), kompensasi atau reward adalah setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya. Sedangkan menurut Patten dalam Lako (2004), agar pemberian *reward* efektif, maka tujuh kriteria yang harus dipenuhi : Mencukupi, Adil,

Seimbang, Efektif dari sisi pembiayaan, Memenuhi kebutuhan hidup karyawan dan Dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan meningkatkan kinerjanya.

C. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Sofyan Effendi (2002: 23) definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional maka dalam penelitian ini akan diketahui baik atau buruknya variabel tersebut. Berdasarkan pengertian diatas maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Teknologi informasi (X1)

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang:

1. Relevan
2. Akurat,
3. Tepat waktu (Wawan Wardiana, 2000:34).

2. Variabel Reward (X2)

Menurut Samsudin (2006), kompensasi atau reward adalah setiap bentuk imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakan. Sedangkan menurut Patten dalam Lako (2004), agar pemberian *reward* efektif, maka tujuh kriteria yang harus dipenuhi : 1) Mencukupi, 2) Adil, 3) Seimbang, 4) Efektif dari sisi pembiayaan, 5) Memenuhi kebutuhan

hidup karyawan 6) Dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif dan meningkatkan kinerjanya.

3. Kinerja Pelayanan (Y)

Menurut Indrawati (2006:5), kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi dan merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personil. Menurut Kumorotorno (2000:36) beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, antara lain :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya Tanggap

Penelitian ini menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner yang disusun dalam draft pernyataan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Pedoman Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item Pernyataan	Skala Likert (Skor)
Teknologi Informasi (X1)	1. Relevan 2. Akurat 3. Tepat waktu	1. Kesesuaian program yang diharapkan 2. Inovatif dan pengembangan program 3. Akurasi data yang baik. 4. Efektifitas program	1-4 5-8 9-12	Sangat Setuju = 5 Setuju = 4 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1
Reward (X2)	1. Mencukupi 2. Adil 3. Seimbang 4. Efektif 5. Memenuhi kebutuhan 6. Dapat memotivasi	1. Kesesuaian dengan harapan 2. Memenuhi azas keadilan 3. Kesesuaian dengan pengorbanan 4. Efektifitas reward 5. Pemenuhan kebutuhan 6. Memotivasi peningkatan kinerja	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12	Sangat Setuju = 5 Setuju = 4 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1
Kinerja Pelayanan (Y)	1. Efisiensi 2. Efektivitas 3. Keadilan 4. Daya Tanggap	1. Efisiensi waktu penyelesaian pekerjaan 2. Efektifitas pelaksanaan pekerjaan 3. Profesionalitas dalam pelaksanaan pekerjaan 4. Koordinasi antar tim dalam bekerja 5. Pembagian tupoksi pekerjaan 6. Inovatif dalam melaksanakan pekerjaan 7. Responsif dan responsebelitas	1-3 4-6 7-9 10-12	Sangat Tinggi = 5 Tinggi = 4 Sedang = 3 Rendah = 2 Sangat Rendah = 1

D. Jenis Data

Dalam Penelitian ini data yang dikumpulkan berupa :

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek Penelitian yang berasal dari tempat dilakukannya penelitian yaitu di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang telah mengolah atau mempublikasikan data primer seperti data yang diperoleh dari buku-buku, internet, statistik dan lain-lain.

E. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2000 : 104) Pada hakikatnya populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang merupakan suatu objek dan sekaligus menjadi lokasi yang dijadikan kegiatan penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung yaitu sebanyak 261 orang pegawai.

b. Sampel

Dalam mengambil sampel mengacu kepada metode purposive sampling dirumuskan oleh Slovin (*Steph Ellen, eHow Blog, 2010*). Dalam metode ini besarnya sampel ditentukan dengan mempertimbangkan tujuan penelitian berdasarkan kriteria-kriteria yang ditentukan terlebih dahulu. Dimana besaran sampel yang digunakan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin berikut :

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{N}{(1+N.e.e)}$$

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase toleransi ketidakteelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Maka sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\sum \text{Sampel} = \frac{261}{(1+261 \times 10\% \times 10\%)} = \frac{261}{(3,61)} = \mathbf{72,2 \text{ Pegawai}}$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 72. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 72 atau 27,7 persen pegawai. Adapun besaran sampel yang diambil sebanyak 27 persen dari jumlah pegawai disetiap bagian/UPTD pada Dinas Pendapatan Kota Bandar Lampung seperti ditunjukkan pada table dibawah ini:

Tabel. 3.2 Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG			
No	Sekretariat dan UPTD Dinas Pendapatan Kota Bandar Lampung	Jumlah Pegawai	Jumlah Sampel
1	Sekretariat Dinas Pendapatan Kota Bandar Lampung	43	12
2	Kecamatan Panjang 4	13	4
3	Kecamatan Teluk Betung Selatan 8	12	3
4	Kecamatan Teluk Betung Utara	10	3
5	Kecamatan Teluk Betung Barat	11	3
6	Kecamatan Tanjung Karang Pusat	10	3
7	Kecamatan Tanjung Karang Barat	10	3
8	Kecamatan Tanjung Karang Timur	10	3
9	Kecamatan Kemiling	10	3
10	Kecamatan Kedaton	11	3
11	Kecamatan Rajabasa	10	3
12	Kecamatan Tanjung Senang	12	3
13	Kecamatan Sukarame	11	3
14	Kecamatan Sukabumi	10	3
15	Kecamatan Kedamaian	9	2
16	Kecamatan Enggal	12	3
17	Kecamatan Teluk Betung Timur	10	3
18	Kecamatan Labuhan Ratu	10	3
19	Kecamatan Langkapura	9	2
20	Kecamatan Way Halim	13	4
21	Kecamatan Bumi Waras	15	4
Jumlah Pegawai		261	72

Sumber: Data Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung, 2014

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (Library Reseach).

Metode kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang relevan dari buku-buku, jurnal, artikel, peraturan perundang-undangan yang terkait, dan bahan-bahan lain yang dapat menunjang penelitian. Dengan kata lain studi pustaka membaca dan mengutip dari literature dan mengimpun dokumentasi yang relevan dengan penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (File Reserch)

Penelitian langsung dilokasi penelitian dengan menyebar kuesioner dan pengamatan langsung. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008). Adapun jenis kuesioner yang dipakai pada penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup karena responden hara memberikan tanda silang pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai dan benar.

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dilakukan setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, kemudian tahap selanjutnya mengolah data tersebut melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Editing, merupakan kegiatan dalam menentukan kembali data yang

berhasil diperoleh dalam rangka menjami validitas dapat diprose lebih lanjut.

2. Tabulasi, merupakan proses memasukan data kedalam tabel-tabel agar dapat lebih mudah diinterpretasikan dan diterjemahkan.
3. Koding, yaitu tahap pemberian kode-kode tertentu terhadap data/jawaban yang kita peroleh dari responden.
4. Tahapan interpretasi data, pada tahap ini data yang telah dideskripsikan baik secara narasi maupun tabel, yang kemudian diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian.

H. Pengukuran Instrumen Penelitian

Pengukuran instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert, menurut Sugiyono (2012:107), menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang terkumpul mulai daftar pertanyaan merupakan data kualitatif kemudian selanjutnya diubah menjadi data kuantitatif dengan cara pemberian skor berdasarkan skala likert pada masing-masing alternatif jawaban sebagai berikut :

Jawaban A (Sangat Setuju) / (Sangat Tinggi) diberi nilai 5

Jawaban B (Setuju) / (Tinggi) diberi nilai 4

Jawaban C (Ragu-ragu) / (Sedang) diberi nilai 3

Jawaban D (Tidak Setuju) / (Rendah) diberi nilai 2

Jawaban E (Sangat Tidak Setuju) / (Sangat Rendah) diberi nilai 1

Sedangkan untuk tanggapan responden penentuan skoring pada kriteria objektif menggunakan rumus:

$$\text{Interval (I)} = \text{Range (R)} / \text{Kategori (K)}$$

3.3 Tabel Skoring Kriteria objektif

Kreteria	Rumus	Keterangan
Range (R)	Skor Tertinggi – Skor Terendah	100 – 0 = 100%
Kategori	5 Krateria obyektif variabel	- Sangat Kurang - Kurang Baik - Netral - Baik - Sangat Baik
Interval (I)	$\frac{\text{Range (R)}}{\text{Kategori (K)}}$	= 100 / 5 = 20 (Persen)

Keterangan: Skor Total > 20% Kriteria Sangat Kurang

Skor Total 21% - 40% Kriteria Kurang Baik

Skor Total 41% - 60% Kriteria Cukup

Skor Total 61% - 80% Kriteria Baik

Skor Total 81% - 100% Kriteria Sangat Baik

I. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya kuesioner. Untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan kuesioner dengan cara melihat dan membandingkan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir-butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghazali, 2001:132).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana alat pengukur (instrument) yang digunakan dapat dipercaya atau konsisten dan tepat dalam pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2001:129).

J. Teknik Analisis Data

Menurut Abdurahman.M. dan Muhidin.S.A. (2007:52) menyatakan bahwa analisis data adalah upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik, sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah difahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

1. Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi *Product Moment* digunakan untuk mengetahui dan menguji hipotesis atau hubungan antar variabel. Rumus Koefisien Korelasi *Product Moment* dengan formula dan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n.(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n.(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n.(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiono, 2006; 216)

Keterangan

r_{xy} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

n = Populasi

\sum = Jumlah

Untuk mendapatkan nilai korelasi, peneliti mempergunakan perhitungan komputerisasi program (*Statistical Package for Social Sciences*) SPSS-21 dan setelah diketahui r (korelasi), maka akan didapat besar kecilnya hubungan teknologi informasi dan reward terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung, menggunakan standar pengukuran sebagai berikut :

Kategori koefisien korelasi yang digunakan adalah :

1. Korelasi sangat lemah : 0,00 – 0,199
2. Korelasi lemah : 0,20 – 0,399
3. Korelasi sedang : 0,40 – 0,599
4. Korelasi kuat : 0,60 – 0,799
5. Korelasi sangat kuat : 0,80 – 1,00

(Sugiyono, 2006:216)

2. Analisis Regresi Linier Berganda dan Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Analisis ini juga dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Pada

penelitian ini mempergunakan analisis regresi linier berganda dan linier sederhana untuk mengetahui secara linier antara variabel independen (bebas) X dengan variabel dependen (terikat) Y.

1. Adapun rumus Regresi Linier Sederhana sebagai berikut:

$$a. \quad Y = a + b_1 X_1 + et$$

$$b. \quad Y = a + b_2 X_2 + et$$

2. Adapun rumus Regresi Linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$$

Keterangan Y = Kinerja Pelayanan

X_1 = Teknologi informasi

X_2 = Reward

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

et = Error

K. Uji Hipotesis

1. Uji T-test

Uji statistic koefisien korelasi *product moment* (r) digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji T-test yaitu membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Adapun rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan

t = Uji t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah data

Dengan kriteria dan kaidah pengujian :

- a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka signifikan
- b. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak signifikan

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F untuk menguji variabel bebas secara bersama-sama (X_1, X_2) terhadap variabel Y.

Kriteria pengujian :

- a. H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $F_{hitung} \geq$ dari F_{tabel}
- b. H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} \leq$ dari F_{tabel}

3. Uji R^2

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar varians dari variabel *dependen* dapat dijelaskan oleh variabel *independen*. R^2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah R^2 yang mempertimbangkan jumlah variabel *independen* dalam suatu modal atau disebut R^2 yang telah disesuaikan (*Adjusted- R^2*). Adapun rumus R^2 sebagai berikut:

$$R^2 = (SSR) / (SST)$$

Keterangan

R^2 = Koefisien determinasi

SSR = *Sum of square Regression*

SST = *Sum of square Total*

Nilai koefisien determinasi menyatakan persentase total variasi dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model. Nilai R^2 berkisar antara 0 – 1 dan apabila R^2 mendekati nilai 1, maka hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Sebaliknya apabila nilai R^2 mendekati nilai 0, maka variasi dari variabel terikat tidak dapat dijelaskan variabel bebas (Ghozali, 2001). Dalam melakukan pengolahan data penulis menggunakan komputerisasi Program " *Statistical Package for Social Scienceties* (SPSS-21).

L. Teknik Kesimpulan

Teknik kesimpulan pada penelitian ini adalah peneliti melihat penarikan kesimpulan yang merupakan penilaian terhadap hipotesis, apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau ditolak, dasar pengambilan kesimpulan ini diambil berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan system komputerisasi menggunakan program " *Statistical Package for Social Scienceties* (SPSS-21)

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa terhadap variabel teknologi informasi dan reward terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden lebih dominan berdasarkan kelompok umur pegawai dengan usia produktif 31-40 tahun 44 %, Jenis kelamin laki-laki sebesar 67, tingkat pendidikan Strata I (S1) sebesar 58 persen srta masa kerja 5 – 16 tahun sebesar 78 persen.
2. Teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dengan hasil uji t sebesar 2.404 tingkat signifikan P(Sig) 0,019.
3. Reward berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dengan uji t sebesar 9.908 tingkat signifikan P(Sig) 0.000.
4. Teknologi informasi dan reward secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung dengan nilai uji F 87.798 tingkat signifikan P(Sig) 0.000. Kedua variabel tersebut berkontribusi 71% dalam mempengaruhi kinerja pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung, sedangkan 29 % kinerja pelayanan dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk kedalam variabel yang diteliti pada penelitian ini.

5.2 Implikasi dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka diperoleh beberapa implikasi dan saran bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung terkait variabel teknologi informasi dan reward sebagai Berikut:

1. Penerapan dan penggunaan teknologi informasi harus terus ditingkatkan. Teknologi Informasi yang dijalankan hendaknya memberikan dan memudahkan dalam penyampaian informasi dan pelayanan yang efektif dan cepat sehingga menjadi lebih efektif. Pemanfaatan teknologi informasi yang dijalankan dapat mempercepat dan memudahkan proses pembayaran pajak dan pengurusan administrasi lainnya yang berkaitan dengan pendapatan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.
2. Strategi pemberian reward hendaknya dijalankan secara tepat serta memperhatikan azas keadilan, keseimbangan, efektifitas, sehingga dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan serta dapat memotivasi para pegawai karena hal ini merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi. Pada kondisi riil dilapangan pemberian kompensasi/reward yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja para pegawai atau bahkan dapat menyebabkan para pegawai yang potensial kehilangan semangat kerja. Dalam hal ini pemberiann reward hendaknya harus mempertimbangkan dan memperhatikan faktor keadilan, keseimbangan, serta efektifitas agar

reward yang diberikan dapat menjadi motivasi bagi para pegawai untuk bekerja lebih efektif dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Peningkatan kinerja pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga hasil yang dicapai dapat dilaksanakan secara optimal guna terwujudnya pelayanan kepada masyarakat yang mudah, cepat dan akurat serta terwujudnya kemudahan informasi dan pembayaran guna terwujudnya kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : CV Rosda Karya
- Abdurrahman, M dan Muhidin, S.A. (2007) Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia
- Agus, Dharma. (2005). Manajemen Supervisi. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arief Rahmana. 2009 Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009. Yogyakarta.
- Alwi, Syafaruddin, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Bahri Djamarah. (2008). Psikologi Belajar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Carmona, M., Heath, T., Oc, T. & Tiesdell, S (2003) *Public Places Urban Spaces, The Dimensions of Urban Design*, Architectural Press.
- Dedi R. Rahadi. 2007. Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik. Seminar Nasional Teknologi 2007. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2004. *Mewujudkan Good Governance*, Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fishbein M & Ajzen, I., 1975, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, 129-385, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Henry Simamora. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-3. STIE YKPN
- Indrawati, Y. (2006). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja mengajar guru. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Universitas Sriwijaya. Palembang
- Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariat dan Program SPSS, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Gomes, Faustino Cardosa. Drs. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset
- Gary, Dessler, (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10, Jakarta :PT. Indeks Puri Media Kembangan
- Gary, Dessler,. 2005. *Human Resource Management*. New Jersey : Prentice Hall, Tenth Edition
- Gania (2006). *Manajemen Sumber Daya*, Bandung: Pustaka Setia
- Jabir Toha Al-Alwani, 2005 *Bisnis Islam*, Yogyakarta: AK Group,
- Jogiyanto. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit C.V.ANDI OFFSET
- Kumorotorno, wahyudi (2005;36) *perkembangan Demokrasi dan Pengaruhnya Terhadap Birokrasi Publik Dalam Buku: Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlementer, Gaya Media*, Yogyakarta.
- Lucas, Henry J. 2000, *Information Technology for Managemen*, 7th ed, McGraw-Hill
- Lako, Andreas, 2004, *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi*, Yogyakarta : Amara Books.
- Laksmiana, Arsono dan Muslichah. 2002. *Pengaruh Teknologi informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen terhadap Kinerja Manajerial*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 4 (2), 106- 125
- Mahendra, *Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik : Pengaruh Ketakutan Komputer, Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas dan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali*. Tesis S2 Program Studi Akuntansi Pasca Sarjana UGM. 2008
- Mulyadi, 1997, *Sistem Akuntansi Edisi 2*, Jakarta, Penerbit STIE. YPKN
- Nugroho, 2006. *e-Commerce; Memahami Perdagangan Modern di Dunia*. Maya. Informatika Bandung
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., and Leonard L. Barry, 1988 "*Communication and*

- Control Processes in the Delivery of Service Quality*”, Journal of Marketing, American Marketing Association
- Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Romney, Marshall B dan Paul John Steinbart. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi 9, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rahardja dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Makro: Edisi 5*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Santoso, Singgih, 2004. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional: SPSS Versi 12*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samsudin, sadili. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan ke-1. Bandung
- Singarimbun, dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 2002.
- Soeprihanto, Jhon, 2000. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Supratikno, Hendrawan dkk., 2006 *Manajemen Kinerja Untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sylvia A. Price. (2001). *Patofisiologi : Konsep Klinis Proses – Proses Penyakit*. Edisi 4 Buku 2. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Umar, Husein, 2001. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Revisi, Cetakan Keempat, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Imam Ghazali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan ke-4, Semarang.:Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mirma Hapsari. 2004. *Pengaruh Teknologi Informasi Berbasis Sumber Daya Terhadap Kinerja Perusahaan*. Tesis Sarjana tak diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Edisi 6. Bandung: PT. Tarsito Bandung

- Sugiyono. 2009. Statistika Untuk Penelitian. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, (2000), Manajemen Penelitian, Jakarta, Rineka Cipta
- Suharsini Arikunto., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Terry, George R., 2009, Prinsip -Prinsip Manajemen cetakan 10,PT. Bumi Aksara, Jakarta
- W.J.S. Purwadarma dalam bukunya “Kamus Umum Fiqhi, (Bantung: Pustaka Setia, 2000).
- Wawan Wardiana. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, [Online] Available: <http://www.informatika.lipi.go.id/perkembangan-teknologi-informasi-di-indonesia>.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service. *Quality Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 63 Tahun 2011 tentang Tugas,Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Sumber Internet

<http://id.wikipedia.org/wiki/2006/teknologiinformasi>

[http://www. Informatika. Lipi. go. id/perkembangan-teknologi-informasi
diindonesia](http://www.Informatika.Lipi.go.id/perkembangan-teknologi-informasi-diindonesia)

Steph Ellen, eHow Blog, 2010