



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, menjadikan informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha menciptakan kemajuan disemua bidang kehidupan manusia. Dengan adanya dukungan teknologi berbasis komputerisasi yang kian berkembang, membuat setiap pekerjaan dilakukan dengan mudah, cepat dan tentunya akurat dalam pengelolaan maupun pencarian informasi. Pengguna teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi dalam dunia perkantoran dan instansi memberikan nilai tambah pada proses pengolahan data dan juga sangat berguna bagi pihak perusahaan untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari. Begitu juga bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yang melakukan banyak proses pengolahan data sehingga juga membutuhkan dukungan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (DISPENDA) merupakan dinas penerimaan keuangan dan sebagai tempat pembayaran pajak daerah. Pada dinas ini terdapat beberapa bidang yaitu bidang pendataan dan penetapan pajak, bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Prolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), bidang retribusi dan pengkajian, serta bidang pembukuan, penagihan dan pemeriksaan. Pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah kabupaten/desa meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, PBB dan BPHTB.

Pajak merupakan sumber penerimaan pendapatan yang dapat memberikan peranan dan sumbangan yang berarti melalui penyediaan sumber dana bagi pembiayaan pengeluaran–pengeluaran pemerintah. Salah satu sumber dana berupa pajak yang dimaksud adalah PBB. PBB merupakan harta yang tidak bergerak,

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi wajib pajak yang memiliki harta benda seperti tanah atau rumah maka wajib pajak tersebut wajib membayar PBB.

Sistem informasi PBB merupakan sebuah sistem manajemen pajak bumi dan bangunan sektor pedesaan dan perkotaan yang terintegrasi bersifat *localhost*, untuk membentuk integrasi data memerlukan beberapa tahapan pekerjaan dimulai dari pendaftaran objek dan subjek pajak yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak dengan cara mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Selanjutnya pendataan objek dan subjek pajak, penilaian, pemberian Nomor Objek Pajak (NOP), perekaman data pemeliharaan basis data, pencetakan hasil keluaran, pemantauan penerimaan atau pembayaran dan pelayanan satu tempat yang dilakukan oleh pihak DISPENDA dengan menggunakan Sistem Informasi PBB. Wajib pajak yang ingin membayar PBB, terlebih dahulu harus mencetak tunggakan PBB kebidang penagihan dengan memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) ke karyawan agar dimasukkan NOPnya. Setelah mencetak tunggakan PBB wajib pajak melakukan pembayaran diloket, kemudian apabila wajib pajak sudah selesai melakukan transaksi wajib pajak mendapat bukti pembayaran pajak dan wajib pajak harus menyimpan bukti tersebut. Lalu wajib pajak kembali kebidang penagihan untuk memastikan bahwa tidak ada lagi tunggakan PBB atau memastikan bahwa pajak yang dibayarnya tadi sudah tersimpan didalam sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap admin dan pengguna di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sistem ini sudah berjalan sejak tahun 2012 dan sudah digunakan selama 4 tahun. Selama penerapannya terjadi *error* pada penginputan NOP. Hal ini disebabkan karena pengenalan sistem dilakukan satu kali, yaitu pada saat sistem ini pertama kali diterapkan di DISPENDA. Selanjutnya permasalahan yang terjadi yaitu pada saat wajib pajak ingin membayar, pengguna sistem akan melihat pajak tahun sebelumnya terlebih dahulu untuk memastikan tidak ada tunggakan bagi wajib pajak, apabila ada tunggakan wajib pajak harus membawa bukti bayar untuk diberikan kepada pengguna dan pengguna akan memfotocopy bukti tersebut dan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



selanjutnya di inputkan ke sistem. Jadi, dari permasalahan tersebut sistem tidak menyimpan data wajib pajak dan masalah ini sering terjadi.

Pada permasalahan yang muncul di atas, penggunaan aplikasi sistem informasi PBB ini dianggap berguna apabila seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya, sedangkan pada aplikasi sistem informasi PBB ini sendiri terdapat masalah yaitu selama penerapannya terjadi *error* pada penginputan NOP, *error* terjadi karena adanya pemekaran wilayah yang dilakukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Sehingga terjadi perubahan kecamatan dan kelurahan, kemudian pengguna saat akan mengisi NOP mengalami kesulitan dalam penginputan karena harus mencari satu persatu kecamatan dan kelurahan.

Masalah selanjutnya adalah kurangnya pelatihan terhadap sistem karena pegawai kurang memahami dalam penggunaan aplikasi sistem informasi PBB sehingga pegawai harus belajar sendiri atau banyak belajar dengan seniornya yang telah mendapatkan pelatihan terhadap sistem. Pelatihan penggunaan sistem ini dilakukan satu kali saat sistem ini pertama kali diterapkan di DISPENDA. Hal ini dimasukkan kedalam kemudahan pengguna yakni seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Adapun masalah yang lainnya yaitu sistem tidak menyimpan data wajib pajak karena data yang di *inputkan* melebihi kapasitas yang ada, sehingga banyak data yang menumpuk didalam sistem dan itu menyebabkan data wajib pajak tidak tersimpan yang akan mengakibatkan wajib pajak yang sudah bayar tetapi di sistem dinyatakan belum bayar. Pada masalah ini masuk kedalam penerimaan pengguna teknologi informasi yakni bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan sistem informasi tersebut.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan oleh Davis (1989) yang mengadaptasikan model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceived*

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*usefulness* (kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (kemudahan) yang memiliki *relevancy* pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*accaptance of IT*) terhadap teknologi komputer. Davis (1989) dalam 2 penelitian yang melibatkan 152 pengguna dan 4 buah aplikasi program menemukan adanya dua variabel penting yang menentukan penerimaan terhadap teknologi informasi yakni kebermanfaatan dan kemudahan (Surachman, 2008).

Menurut Davis (1989) TAM memiliki 3 konstruk utama yaitu persepsi kegunaan (*percieced usefulness*), kemudahan pengguna (*percieved ease of use*) dan penerimaan teknologi informasi (*accaptance of IT*). Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian dan mengangkat judul yang sesuai yaitu “Analisis Penerimaan Aplikasi Sistem Informasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM), Studi Kasus: Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis penerimaan aplikasi sistem informasi PBB menggunakan metode TAM”.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini terdiri dari 3 bagian yaitu:

1. Analisis dilakukan pada penerimaan aplikasi sistem informasi PBB di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
2. Analisis penerimaan aplikasi sistem informasi PBB menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel yang dimodifikasi, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) sebagai variabel independen sedangkan *Acceptance of IT* sebagai variabel dependen.
3. Teknik sampling yang digunakan penelitian ini adalah *nonprobability* sampling yaitu sampling jenuh yang mengambil semua populasi untuk digunakan menjadi sampel sehingga diperoleh keakuratan data.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu:

1. Untuk menganalisis persepsi penerimaan pengguna terhadap aplikasi sistem informasi PBB pada masing-masing faktor persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengguna dan secara bersama-sama terhadap faktor penerimaan teknologi informasi.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu:

1. Dapat mengetahui penerimaan aplikasi sistem informasi PBB sesuai dengan faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersama-sama terhadap faktor *acceptance of IT*.
2. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak DISPENDA Kota Pekanbaru dalam penerimaan aplikasi sistem informasi PBB.

### 1.6 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir, sistematika penulisan dapat diuraikan secara singkat terdiri dari enam bab. Uraian setiap BAB tersebut adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan secara umum mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah yang dirumuskan, teori-teori yang dibahas akan digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan Tugas Akhir yang dibuat.

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan proses pengolahan data yang telah di dapat saat melakukan penelitian dan menjelaskan hasil pengukuran kinerja Sistem Informasi PBB pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan menguraikan kesimpulan mengenai hasil penelitian yang telah dibahas dan juga memberikan saran-saran yang sekiranya diperlukan.

#### **Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.