

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, perkembangan teknologi informasi di Indonesia berjalan cukup pesat. Globalisasi yang diartikan suatu proses menyatunya dunia yang meliputi berbagai bidang tata kehidupan dunia mengandung karakteristik adanya perubahan keterbukaan, kreativitas, kecanggihan, kecepatan, keterikatan, keunggulan, kekuatan dan kompetisi bebas (Setiawan, 2008). Saat ini teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi instansi terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas organisasi (Yulianingsih and No, n.d.). Maka dari itu teknologi informasi sangatlah penting di era globalisasi ini karena dengan adanya teknologi informasi semua pekerjaan yang akan dikerjakan akan menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah merupakan suatu instansi atau Badan Pemerintahan di Kota Palembang yang bertugas mengelola pajak di Kota Palembang. Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah sendiri mempunyai beberapa Bidang dan 18 UPT yang terdapat di seluruh Kecamatan Se-Kota Palembang. Pada bidang Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) dan BPHTB sendiri ada salah satu aplikasi yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan dan juga mempermudah interaksi Antara bidang PBB dan 18 UPT dalam melayani wajib Pajak.

Aplikasi yang dipakai oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah tersebut adalah Aplikasi Pajak Online. Aplikasi Pajak *Online* merupakan Aplikasi yang berguna untuk proses pelayanan terhadap wajib pajak yang ada di 18 Kecamatan dan juga sebagai monitoring dari 18 UPT untuk melihat

pencapaian realisasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) yang harus tercapai di setiap bulannya.

Aplikasi Pajak online ini sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada, karena yang sebelumnya kurang efektif dan efisien sekarang menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Akan tetapi Aplikasi Pajak Online ini sendiri tidak luput dari masalah atau kendala yang dihadapi, yaitu Aplikasi Pajak Online ini masih bisa dibilang jarang untuk dipakai oleh pegawai dikarenakan Wajib Pajak yang ingin melakukan kegiatan administrasi PBB di UPT terbilang masih sedikit.

Dengan masih adanya kendala dan masalah yang terjadi pada Aplikasi Pajak Online ini, pada penelitian ini penulis akan melakukan "**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI PAJAK *ONLINE* MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN***". Model *Delone and Mclean* menggunakan komponen- komponen variable *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction* dan *net benefit* (Saputro et al., 2016). Diharapkan dengan di implementasikannya model *Delone and Mclean* dapat memecahkan kendala dan masalah yang sering terjadi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang ada diatas, maka berikut adalah rumusan masalah yang muncul pada penelitian ini sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

Bagaimana cara mengetahui Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pajak *Online* Menggunakan Model *Delone And MClean* (Studi Kasus : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang)

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu berfokus pada Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pajak *Online* yang digunakan oleh pegawai Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dengan menggunakan kuisisioner yang nantinya akan di sebarakan kepada pegawai yang menggunakan Aplikasi tersebut.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi ini
- b. Dan untuk dapat mengetahui variable mana yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi pajak online ini.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut

- a. Mengetahui tingkat masalah atau penghambat dalam penerapan Pajak Online
- b. Sebagai bahan referensi bagi BPPD Kota Palembang agar dapat memperbaiki Aplikasi yang sudah ada sebelumnya agar lebih baik lagi.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mulai di laksanakan pada bulan Februari 2019 hingga bulan Oktober 2019. Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengabil objek penelitian pada pegawai yang menggunakan Aplikasi Pajak *Online* pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Daerah Jl. Merdeka No.21 Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang dan juga pada UPT BPPD yang ada di 18 Kecamatan Se-Kota Palembang.

1.5.2 Alat dan Bahan

1.5.2.1 Alat

Pada penelitian ini penulis memiliki alat yang digunakan seperti berikut :

1. Perangkat Keras / *Hardware* yaitu :
 - a. Laptop *Acer*
 - b. *RAM* 4 GB
 - c. *Flash Disk* 8 GB
2. Perangkat Lunak / *Software* yaitu :
 - a. *Windows* 10
 - b. *Microsoft Word* 2010
 - c. *Microsoft Excel* 2010
 - d. *Spss Versi* 23
 - e. *Google Form*

1.5.2.2 Bahan

Pada penelitian ini penulis memiliki bahan seperti berikut :

1. Daftar Nama Pegawai yang memakai Aplikasi Pajak Online

1.5.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan menggunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif dan menggunakan teknik analisis Statistik Deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi(Sugiyono, 2012a). Statistik deskriptif yang digunakan, yaitu :

1. Nilai rata-rata (*mean*)
2. Standar deviasi (*standard deviation*)
3. Dan maksimum minimum

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dilakukan dengan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Literatur, yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, artikel dan jurnal yang berhubungan analisis kesuksesan penerapan aplikasi pajak online menggunakan model *Delone and MClean* seperti buku SPSS, Metode Penelitian dan Jurnal tentang model *Delone and MClean*.
2. Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Maka dari itu akan

dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Pegawai yang menggunakan aplikasi Pajak Online.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu kesuksesan penerapan aplikasi pajak online, visi dan misi badan pengelolaan pajak daerah, struktur Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dan uraian masing-masing bagian dalam badan pengelolaan pajak daerah.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan Model Delone and MClean dan mendapatkan batas angka interval rata-rata perhitungan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

