

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen moderen. Arus informasi dalam jumlah yang sangat besar mengalir dari suatu pihak ke pihak lain yang berkepentingan. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal organisasi tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal organisasi. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang memadai untuk mengelola data-data yang ada, dan menghasilkan informasi yang relevan, akurat, lengkap, dan tepat waktu.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi tersebut, teknologi informasi (TI) merupakan suatu keharusan bagi organisasi yang ingin maju dan berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, banyak organisasi melakukan investasi besar-besaran untuk memperbaiki sistem informasi (SI), sehingga dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Investasi tersebut diwujudkan dengan menerapkan SI berbasis teknologi informasi (TI). Investasi tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan prestasi organisasi, tetapi peningkatan prestasi tersebut seringkali dihambat oleh keengganan untuk menerima dan menggunakan sistem yang tersedia (Bowen, 1986; Young, 1984 dalam Davis, 1989).

Meskipun perkembangan TI semakin canggih, namun yang terpenting adalah TI harus mampu memberikan nilai yang setinggi-tingginya bagi organisasi yang memanfaatkannya. Dalam hal inilah peran sumber daya manusia (SDM), khususnya para pengguna sangat menentukan mampu tidaknya kecanggihan TI menciptakan nilai bagi organisasi.

Kustono dalam Tangke (2004) menyatakan bahwa faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru. Kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/ penerapan sistem baru tersebut. Pitt et. al. (1995) dalam Purnamasari (2006) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi diukur dari berbagai dimensi, termasuk pengukuran menggunakan kepuasan pemakai sebagai indikatornya. Para pengguna memiliki peran sebagai pengontrol dan penguji atas kualitas sistem yang dibangun. Pada saat mereka menggunakan dan mengoperasikan sistem, mereka akan menilai sistem tersebut sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan mereka atau belum (Oetomo, 2002).

Untuk memprediksi, menjelaskan, dan meningkatkan penerimaan pengguna, kita perlu memahami alasan orang menerima atau menolak komputer (Davis, 1989). Pemahaman alasan orang menerima atau menolak komputer merupakan salah satu dari isu yang menarik dalam penelitian SI (Swason, 1988 dalam Davis, F. D., Bagozzi, R. P., Warshaw, P. R., 1989). Di samping nilai teoritis, pengukuran yang lebih baik dalam memprediksi dan menjelaskan penggunaan sistem akan memberikan nilai praktis baik

bagi *vendor* yang akan menilai permintaan pengguna untuk suatu desain baru, maupun bagi manajer SI dalam organisasi pengguna yang akan mengevaluasi penawaran dari *vendor* (Davis, 1989:319).

Pentingnya mengetahui penerimaan pengguna terhadap penerapan SI, mendorong dilakukannya penelitian yang memberikan bukti empiris penerimaan pengguna. Davis et. al. (1989) mengungkapkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) menawarkan penjelasan yang kuat dan efisien untuk menguji perilaku penerimaan dan penggunaan sistem informasi oleh pemakai. Dalam penelitiannya, Davis et. al (1989) menghasilkan tiga pengertian utama mengenai faktor yang menentukan dalam pengelolaan penggunaan komputer, yaitu (1) pengguna komputer dapat diprediksi secara nyata dari maksud atau tujuannya, (2) *perceived usefulness* sebagai faktor utama yang menentukan maksud atau tujuan pengguna untuk menggunakan komputer, dan (3) *perceived ease of use* sebagai faktor kedua yang secara signifikan menentukan maksud atau tujuan pengguna untuk menggunakan komputer.

Tangke (2004) dalam penelitiannya memberikan bukti empiris faktor yang mempengaruhi penerimaan Teknik Audit Berbantuan Komputer (TABK) di BPK RI. Persepsi pengguna tentang kegunaan TABK (PU) dan secara tidak langsung oleh persepsi pengguna tentang kemudahan dalam menggunakan TABK (PEOU) merupakan faktor yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan pengguna akan TABK.

Hart, M., Porter, G. (2004) menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengembangannya, serta *Cognitive Instrumental Processes* sebagai landasan teori untuk menguji *perceived usefulness* aplikasi *On-Line Analytical Processing* (OLAP) pada perusahaan-perusahaan di Afrika Selatan. Penelitian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas output, hasil yang nyata (*result demonstrability*), relevansi pekerjaan, dan *perceived ease of use* berkorelasi positif dengan *perceived usefulness* produk OLAP.

Sesuai dengan perkembangan teknologi, kondisi lingkungan, dan dunia usaha, maka Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi tersebut ditandai dengan penerapan TI terkini dalam pelayanan perpajakan, seperti *online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

SPT (Surat Pemberitahuan) dengan menggunakan media komputer (*e-SPT*) adalah SPT beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar. Aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi SPT yang diberikan secara cuma-cuma oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak. Dengan menggunakan aplikasi *e-SPT*, wajib pajak dapat merekam, memelihara, dan menghasilkan data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

E-SPT yang sudah diterapkan adalah e-SPT untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan atas Pajak Penghasilan (PPh) dan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Penelitian ini berfokus pada e-SPT untuk PPN yang menggunakan aplikasi e-SPT DJP PPN 1107. Di Yogyakarta, aplikasi e-SPT DJP PPN 1107 baru diimplementasikan untuk pelaporan masa pajak bulan Januari 2007. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti, **pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 terhadap *user acceptance* e-SPT DJP PPN 1107 (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua).**

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini merumuskan 3 permasalahan yang akan dibahas. Ketiga rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 dalam penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh fiskus?
2. Apakah *perceived usefulness* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 berpengaruh terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP)?

3. Apakah *perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 berpengaruh terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP)?

### I.3 Hipotesis Penelitian

Davis et. al. (1989) mengemukakan bahwa *perceived usefulness* (PU) adalah faktor utama, dan *perceived ease of use* (PEOU) adalah faktor kedua yang menentukan maksud atau tujuan pengguna untuk menggunakan komputer. Pada penelitian berikutnya Davis (1989), menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berkorelasi secara signifikan dengan indikasi penggunaan sistem. *Usefulness* secara signifikan berkorelasi lebih kuat dengan penggunaan daripada *ease of use*.

Berdasarkan uraian di atas, diduga *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara individual berpengaruh terhadap *user acceptance* (penerimaan pengguna), sehingga hipotesis penelitian ini adalah:

Ha<sub>1</sub> : *Perceived usefulness* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 berpengaruh positif terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP).

Ha<sub>2</sub> : *Perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 berpengaruh positif terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP).

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendapatkan bukti empiris mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 dalam penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh fiskus.
2. Mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara *perceived usefulness* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP).
3. Mendapatkan bukti empiris pengaruh positif antara *perceived ease of use* implementasi e-SPT DJP PPN 1107 terhadap penerimaan e-SPT DJP PPN 1107 oleh pengusaha kena pajak (PKP).

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Memberikan masukan mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dari fiskus dan pengusaha kena pajak (PKP) di KPP Yogyakarta Dua atas implementasi e-SPT DJP PPN 1107, sehingga dalam pengembangan sistem selanjutnya, selalu memperhatikan faktor pengguna, khususnya tentang tingkat kegunaan dan kemudahan suatu sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna.

## 2. Bagi Pengembang Sistem Informasi

Memberikan informasi sebagai acuan pengembangan sistem informasi layanan pemerintahan selanjutnya agar lebih baik.

## 3. Bagi Akademisi

Memberikan wacana tambahan untuk penelitian serupa dan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pada penelitian ini.

### **I.6 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini berfokus pada e-SPT untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan PPN yang menggunakan aplikasi e-SPT DJP PPN 1107.
2. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini dibatasi hanya fiskus yang bekerja di KPP Yogyakarta Dua dan pengusaha kena pajak (PKP) yang melaporkan kewajiban PPN-nya di KPP Yogyakarta Dua.

### **I.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, hipotesis penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.



## BAB II : *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI, DAN USER ACCEPTANCE* (PENERIMAAN PENGGUNA)

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Pembahasan pada bagian ini meliputi: definisi dan uraian mengenai *Technology Acceptance Model (TAM)*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, penggunaan sistem informasi dan *user acceptance* (penerimaan pengguna), definisi mengenai sistem, informasi, sistem informasi, teknologi informasi, sistem informasi perpajakan, dan sistem informasi direktorat jendral pajak. Pada bab ini juga diuraikan mengenai pajak, Pajak Pertambahan Nilai, dan e-SPT DJP PPN 1107.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas metode yang diterapkan dalam penelitian ini, mulai dari variabel penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, penelitian-penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, serta metode analisis data.

## BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini menguraikan data penelitian yang telah diperoleh dan menjabarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti

beserta uraian pembahasannya untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan.

#### BAB V : SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan akhir yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan, implikasi, dan saran yang dapat diberikan mengenai faktor pengguna dalam mengimplementasikan sistem baru.

