

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dari pengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diiringi dengan perkembangan Sistem Informasi (SI) yang berbasis teknologi. SI merupakan kombinasi teratur dari manusia, *hardware*, *software* jaringan komunikasi dan sumber daya data, yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan mengontrol organisasi. Perilaku pemakai sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap SI tersebut (Bendi & Andayani, 2013). Hampir seluruh masyarakat memanfaatkan dan menggunakan TI untuk memperoleh, mengolah dan menyampaikan informasi. Seiring berjalannya waktu tidak hanya TI yang mengalami kemajuan namun masyarakat sebagai pengguna TI dituntut untuk harus berkembang. Sistem yang memadai akan mampu menyampaikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Sistem yang dibuat dapat digunakan untuk menyediakan layanan yang baru bagi masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Layanan tersebut berupa website, seperti misalnya pelayanan perpajakan.

Pajak merupakan suatu aset yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan negara, dimana dari pajaklah pembangunan dapat berlangsung diantaranya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB merupakan pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang memiliki hak atas tanah bangunan dalam suatu wilayah. PBB merupakan jenis pajak yang dimanfaatkan untuk

biaya pembangunan daerah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Permasalahan yang ditemui saat ini yaitu pada proses pembayaran PBB dimana masyarakat melakukan pembayaran PBB secara antri melalui kantor kelurahan, kantor Badan Keuangan, dan kantor POS sehingga memerlukan waktu yang lama untuk melakukan proses transaksi. Disisi lain pembayaran yang dilakukan di kantor kelurahan dengan menitipkan kepada pegawai kelurahan tidak transparan, sehingga menimbulkan masalah yang baru lagi. Adapun pihak Badan Keuangan khususnya Bidang Pendapatan sudah melakukan beberapa perubahan yakni memudahkan masyarakat pada sistem pembayaran PBB secara *online*. Melalui pelayanan PBB secara *online*, memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena informasi tersebut sudah dapat diperoleh dengan melakukan pencarian data pada SI tersebut secara *online*.

Akan tetapi sistem PBB secara *online* ini belum digunakan secara baik oleh pengguna dapat dilihat dari jumlah rata-rata wajib pajak yang ada di kota Gorontalo sebanyak 49.358 dan yang menggunakan pembayaran secara *online* pada tahun 2018 hanya sebesar 13.297 melalui yanjak.gorontalo.go.id/. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi penerapan PBB dan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi sejauh mana tingkat penerima penggunaan terhadap sistem PBB secara *online*. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan model terkini yang cocok dalam mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan penggunaan dan mengevaluasi ataupun menganalisis penerapan suatu sistem PBB sebab model ini adalah hasil kombinasi dari berbagai model

penerimaan teknologi yang ada (Wulandari & Yadnyana, 2016). (Venkatesh dkk, 2003) menyatakan bahwa model ini terbukti berhasil dengan persentasi 70% dari model lainnya. Hal ini yang membuat model ini di rasa mampu untuk menjelaskan faktor-faktor penggunaan dan mengevaluasi ataupun menganalisis penerapan suatu sistem PBB oleh wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu adanya penelitian mengenai Evaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Penerapan Pajak Bumi Bangunan (PBB) *Online* dengan Model UTAUT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Sejauhmana penerimaan pengguna terhadap penerapan PBB *online* ?
2. Bagaimanakah evaluasi sistem pelayanan PBB dengan pendekatan model UTAUT?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah :

1. Menganalisis dan mengevaluasi sistem dari sudut pandang pengguna (wajib pajak yang memiliki hak atas bangunan) secara *online* di Kota Gorontalo.
2. Indikator-indikator yang dianalisis berdasarkan pada variabel-variabel yang ada pada model UTAUT dan sudah disesuaikan dengan kondisi lapangan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap penerapan PBB *online*.

2. Untuk mengevaluasi penggunaan sistem pajak *online* (PBB) dengan pendekatan UTAUT.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem pelayanan PBB, khususnya mengenai kemudahan dan keuntungan yang didapat dalam menggunakan sistem pelayanan PBB.
 - b. Sebagai sumber atau referensi penelitian yang berkaitan dengan mengevaluasi sistem dengan menggunakan *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Manfaat praktis,
 - a. Memberikan informasi seberapa besar sistem pelayanan pajak PBB dapat diterima oleh masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan pajak *online* (PBB).
 - b. Menjadi masukan dalam menganalisa dan mengevaluasi kembali target sistem yang belum dicapai, sehingga menjadi lebih baik lagi dalam penggunaannya.