

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Keuangan Kabupaten Gorontalo memiliki Aplikasi untuk pengelolaan wajib pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan online yaitu Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (SIM-BPHTB) . Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan merupakan sistem yang di operasikan untuk menginput masyarakat wajib pajak, transaksi, data hasil perhitungan pajak, berkas-berkas persyaratan atau penyampaian pajak dan pembayaran pajak tersebut melalui Bank atau kantor Pos serta persetujuan atau data approval. Dengan ini aplikasi SIM-BPHTB saling terintegrasi di beberapa instansi di kabupaten gorontalo untuk memudahkan pelayanan masyarakat wajib pajak di Kabupaten Gorontalo agar lebih terstruktur dan tersajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan pajak tersebut.

Berdasarkan kinerja dari Aplikasi yang ada SIM-BPHTB belum pernah dilakukan analisis untuk mengetahui apakah sistem berjalan dengan semestinya sehingga sulit mengetahui seberapa besar pengaruh aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan sebuah sistem yang merupakan penilaian menyangkut kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk serta cocok atau tidak dengan penggunaannya. Untuk itu perlu dilakukan analisis terhadap kinerja sistem tersebut.

Penelitian terkait sebelumnya dengan analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan pieces framework oleh Indrawati Dkk (2019). Tujuan penelitian adalah untuk mengukur tingkat kepuasan untuk pengguna sistem informasi perpustakaan dengan menggunakan metode analisis Pieces Framework. Hasil penelitian sistem informasi perpustakaan berdasarkan analisis Pieces Framework sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Penelitian terkait kedua yang dilakukan oleh Sidiq dan Kurniawati (2019) dengan judul “Analisis Kebutuhan Sistem Administrasi Bagian Sidang Ujian Universitas Negeri Gunadarma Dengan Metode PIECES” dengan tujuan sistem administrasi yang sekarang digunakan perlu dibenahi dan diperbaiki agar proses administrasinya dapat terselenggara dengan efisien dan efektif. Metode yang digunakan adalah metode PIECES dan metode penelitian kualitatif . hasil dari penelitian ini adalah kinerja sistem sudah bagus namun belum optimal, informasi yang disajikan kurang lengkap.

Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada penerapan sistem informasi adalah metode PIECES, dimana pada metode ini terdiri dari point-point penting yang berguna untuk dijadikan pedoman dalam menganalisis sistem yang akan diteliti. Dalam hal ini Metode Pieces mempunyai 6 fokus analisis yaitu *Performance, Information, Economy, Control Efficinecy, Service*.

Metode Pieces adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem,

biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja aplikasi, informasi dan data aplikasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pengguna (Ragil 2010:17). Dalam rangka mendukung keberhasilan penerapan aplikasi SIM-BPHTB dan mengetahui sejauh mana sistem yang di terapkan dapat di katakan berhasil, maka dengan ini peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna peneliti mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Menggunakan Metode Pieces”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan penerapan Sistem Informasi manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan bangunan Menggunakan Metode Pieces?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (SIM-BPHTB) di Kantor Badan Keuangan Kabupaten Gorontalo
2. Penelitian ini berfokus pada Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi SIM-BPHTB.
3. Pengguna pada penelitian ini adalah yang memiliki hak akses aplikasi SIM-BPHTB. Diantaranya (Kepala Bidang Pendapatan, Sekertaris Bidang, Admin pengelola Aplikasi, dan Notaris/PPAT yang ada di kabupaten Gorontalo).

4. Proses Analisis Tingkat Kepuasan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan menggunakan Metode Pieces.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis tingkat kepuasan pada sistem informasi bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, membantu pihak kantor dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi serta memudahkan untuk pengembangan aplikasi agar lebih efektif dan efisien sesuai kebutuhan pengguna.
2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa memudahkan untuk pengembangan aplikasi sehingga sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen bea perolehan hak atas tanah dan bangunan menggunakan Metode Pieces.