

Evaluasi Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul dengan Metode HOT-Fit Modifikasi

Ida Sekarsari¹, Eko Nugroho², Ridi Ferdiana³

^{1,2,3}Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi Universitas Gadjah Mada
Email: ida.sekarsari@mail.ugm.ac.id, nugroho@ugm.ac.id, ridi@ugm.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan otonomi daerah dimulai dengan adanya penyerahan sejumlah kewenangan (urusan) dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Salah satu sumber pembiayaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dialihkan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Menteri Keuangan dan Dirjen Pajak melakukan kebijakan dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern PBB-P2 yaitu dengan menggunakan sistem informasi dan manajemen objek pajak (SISMIOP). Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat keberhasilan implementasi SISMIOP di BKAD Kabupaten Bantul dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan SISMIOP di BKAD Kabupaten Bantul. Jenis penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian menggunakan metode HOT-Fit yang dimodifikasi dengan menambahkan dua variabel baru yaitu *Facilitating Conditions* dan variabel *User Training*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kondisi infrastruktur dan teknik di BKAD Kabupaten Bantul mempengaruhi kepuasan *user* dalam menggunakan SISMIOP. Variabel *User Training* tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, ini menggambarkan bahwa *user* menganggap pelatihan-pelatihan yang ada kurang mencukupi.

Kata Kunci: Otonomi Daerah, SISMIOP, PBB-P2, HOT-Fit

Abstract

Regional autonomy begins with some of the authority (affairs) from the central government to regional government. One source of funding local revenue (PAD) is the central government to regional government is building and land tax rural and urban areas (PBB-P2). Minister of finance and taxation director general do policy by applying tax administration systems PBB-P2 modern that is by using information systems and management taxed (SISMIOP). This study aims to know the level of success of the SISMIOP in BKAD Bantul District and he knows faktor-faktor affecting utilization rates sismiop in BKAD Bantul District. The kind of research is descriptive with the quantitative approach. Research in a HOT-fit modified by adding two variables new facilitating conditions and variable user training. The results of testing shows that variable facilitating conditions influential positif and significant impact on satisfaction users. This indicates that the conditions infrastructure and techniques in BKAD Bantul District affect satisfaction user in using SISMIOP. Variable user training has not been affecting the utilization of the system, this shows that user consider trainings that is inadequate

Keywords: Regional Autonomy, SISMIOP, PBB-P2, HOT-Fit

1. PENDAHULUAN

Saat ini telah terjadi perubahan paradigma pembangunan nasional dari paradigma pertumbuhan menuju paradigma pemerataan pembangunan secara lebih adil dan berimbang. Salah satu paradigma baru itu adalah perihal perencanaan pembangunan daerah yang diwujudkan dengan kesungguhan pemerintah untuk melaksanakan otonomi. Hal itu dibuktikan dengan pelimpahan wewenang yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah [1]. Pemberian otonomi daerah diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas sektor publik di Indonesia pada umumnya. Daerah juga dituntut dapat mencari alternatif sumber pembiayaan pembangunan tetapi dengan tidak mengurangi harapan bahwa masih ada bantuan dan *sharing* dari pemerintah pusat [2].

Penyerahan berbagai kewenangan dan urusan pemerintah pusat kepada daerah tentu harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan sumber pembiayaan. Sumber pembiayaan yang paling penting adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD) di mana komponen utamanya adalah penerimaan yang berasal dari komponen pajak daerah dan retribusi daerah [3]. Salah satu sumber pembiayaan PAD yang dialihkan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Selambat-lambatnya tahun 2014, PBB-P2 dialihkan pengelolaannya dari pemerintah pusat ke daerah. Menteri Keuangan dan Dirjen Pajak melakukan kebijakan dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern PBB-P2 yaitu dengan menggunakan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). SISMIOP dapat dikatakan jantung PBB-P2 karena telah mencakup seluruh aspek pengelolaan administrasi PBB-P2 yaitu proses pendataan, penilaian, penagihan, penerimaan dan pelayanan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul mulai mengelola PBB-P2 pada tahun 2013. Sejak pengelolaan PBB-P2 dialihkan, BKAD Kabupaten Bantul yang saat itu masih bernama Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Bantul telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, mulai dari meningkatkan pelayanan, melakukan pendataan dan penilaian, manajemen penerimaan pembayaran, manajemen IT, intensifikasi penagihan dan pengawasan. Bahkan dalam pedoman umum pengelolaan PBB-P2 yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Pemerintah Kabupaten Bantul menjadi salah satu contoh *success story* pengelolaan PBB-P2 di Indonesia [4].

Seiring perkembangan waktu, pengelolaan PBB-P2 menemui tantangan-tantangan serta kebutuhan baru yang harus mampu dipenuhi oleh BKAD Kabupaten Bantul. Kebutuhan-kebutuhan baru ini meliputi berbagai aspek, baik dari sisi teknologi informasi, sarana dan prasarana, organisasi, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Dari aspek teknologi informasi tidak lepas dari penggunaan SISMIOP sebagai satu-satunya sistem informasi dalam pengelolaan PBB-P2.

SISMIOP diharapkan mengeluarkan *output* berupa peningkatan kualitas pengelolaan PBB-P2 baik dalam hal layanan kepada masyarakat maupun bagi intern organisasi, tetapi *output* tersebut belum semua dihasilkan oleh SISMIOP. Implementasi SISMIOP belum memberikan manfaat secara maksimal seperti yang diharapkan oleh *user* di lingkungan BKAD Kabupaten Bantul.

2. METODE

2.1. Metode Pengumpulan Data

Bahan penelitian adalah Sistem Informasi dan Manajemen Objek Pajak (SISMIOP). Data yang digunakan dalam yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan survei. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada *user* SISMIOP di bidang Pendaftaran dan Pelayanan dan bidang Penagihan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul. Data sekunder diperoleh dari hasil kajian pustaka berupa buku-buku teks, jurnal internet, bahan kuliah dan hasil penelitian sebelumnya. Populasi pada penelitian ini yaitu PNS dan tenaga alih daya sebagai *user* SISMIOP di BKAD Kabupaten Bantul sebanyak 60 orang.

Dalam penelitian ini, populasi tidak memenuhi jumlah minimal responden sehingga jumlah responden adalah keseluruhan jumlah populasi yaitu 60 responden. Hasil hanya berlaku untuk populasi penelitian ini

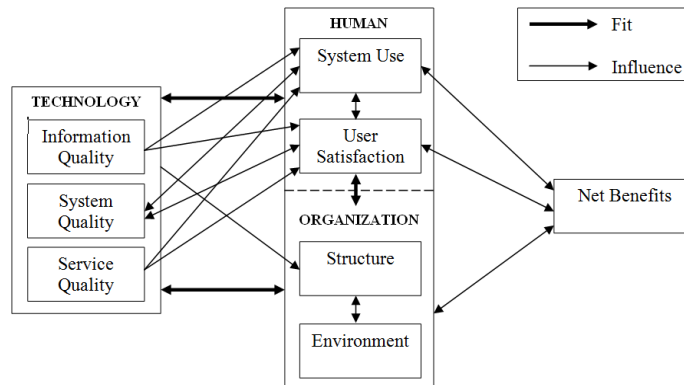
dan tidak berlaku di populasi penelitian lain. Pengumpulan data dilakukan tanggal 6 Agustus-15 Agustus 2017.

2.2. Metode Analisis

Data hasil survei dianalisis dengan bantuan *software SmartPLS*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel laten bernilai lebih dari 0,7. Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai *loading factor* dari masing-masing indikator terhadap variabel laten lainnya bernilai lebih dari atau sama dengan 0,6 dan nilai *discriminant validity* sebuah variabel laten terhadap dirinya sendiri bernilai lebih besar jika dibandingkan terhadap variabel laten lain. Tingkat signifikansi yang digunakan pada pengujian hipotesis adalah 0,1 yang artinya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%. Hubungan antar variabel signifikan apabila $p\text{ value} < 0,1$ dan hipotesis yang diajukan dapat diterima.

2.3. Model HOT-Fit

Dalam mengevaluasi sistem informasi, banyak model yang dapat digunakan, di antaranya adalah *Human Organization Technology (HOT) Fit* model yang dikembangkan oleh Yusof *et al* [5]. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yaitu Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya sebagai penentu terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi [5]. Model ini dianggap mampu secara komprehensif menjelaskan tentang tiga komponen yaitu Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) serta kesesuaian antara tiga komponen tersebut mempengaruhi manfaat (*Net Benefit*) dari implementasi sistem informasi tersebut [6]. Gambar 1 merupakan gambar model HOT-Fit.

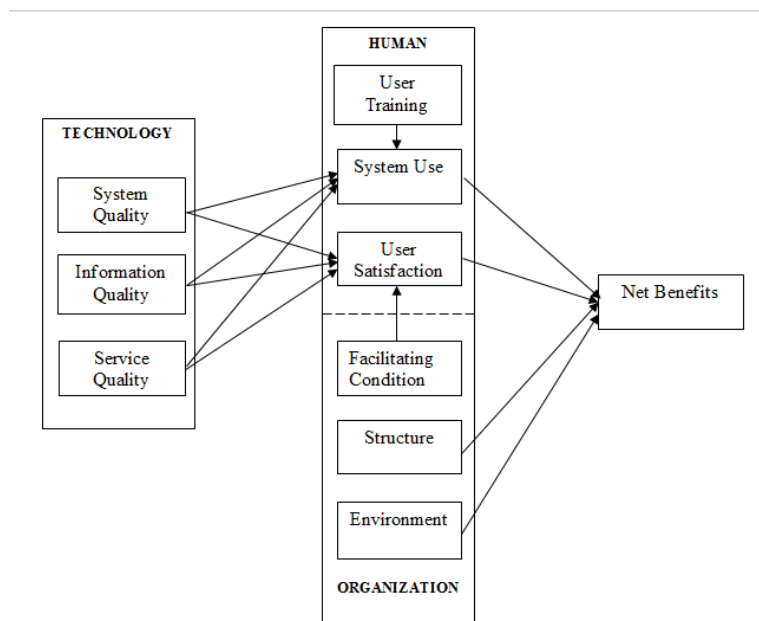


Gambar 1. Human-Organization-Tecnology (HOT)-Fit framework

2.4. Model Penelitian dan Hipotesis

Untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi SISMIOP, penelitian ini menggunakan model HOT-Fit yang telah dimodifikasi. Penulis mengadopsi metode HOT-Fit yang dikembangkan oleh M.Yusof, Ray J. Paul, Lampros [7] tentang *framework* untuk evaluasi sistem informasi kesehatan. Penulis juga mengadopsi *Clinical Information System Success Model* yang dikembangkan oleh Garcia-smith [8] dengan menambahkan variabel *Facilitating Condition*. Dari penelitian yang dilakukan Garcia-smith tersebut menunjukkan bahwa *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Variabel *Facilitating Condition* dipandang perlu untuk mengetahui lebih jelas bagaimana kondisi-kondisi fasilitas dapat mempengaruhi pemanfaatan SISMIOP sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Facilitating Condition* dipandang perlu untuk mengetahui lebih jelas bagaimana kondisi-kondisi

fasilitas dapat mempengaruhi pemanfaatan SISMIOP sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih akurat, penulis menambahkan variabel *User Training* seperti dalam penelitian tentang pemanfaatan jurnal elektronik di Universitas Atma Jaya menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dilakukan oleh Susiati [9]. Penelitian ini menambah tiga faktor eksternal yaitu *complexity*, *user training* dan *self efficacy*. Dalam penelitian ini, penulis mengasumsikan variabel *Perceived Ease of Use* sama dengan variabel *System Use* yang ada dalam model HOT-Fit. Dua variabel tersebut dapat didefinisikan sebagai kemudahan dalam menggunakan suatu sistem/teknologi. Variabel *User Training* digunakan untuk mengetahui pentingnya bimbingan bagi pengguna dalam menggunakan sistem. *User Training* berpengaruh positif terhadap *System Use*. Gambar 2 adalah model yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 2. Model penelitian yang digunakan

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- H1 : *System Quality* berpengaruh terhadap *System Use*
- H2 : *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- H3 : *Information Quality* berpengaruh terhadap *System Use*
- H4 : *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- H5 : *Service Quality* berpengaruh terhadap *System Use*
- H6 : *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*
- H7 : *Facilitating Condition* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*
- H8 : *User Training* berpengaruh terhadap *System Use*
- H9 : *System Use* berpengaruh terhadap *Net Benefit*
- H10 : *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefit*
- H11 : *Environment* berpengaruh terhadap *Net Benefit*
- H12 : *Structure* berpengaruh terhadap *Net Benefit*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini, apabila terdapat indikator dengan *loading* faktor kurang dari 0,6 maka indikator tersebut akan dihilangkan. Hasil *loading* faktor menunjukkan bahwa nilai *loading* faktor satu indikator

masih kurang dari 0,6 yaitu SQ5 (0,374) sehingga harus dihilangkan. Model dihitung kembali dengan *SmartPLS* dan hasil akhir menunjukkan tidak ada *loading* faktor indikator yang bernilai kurang dari 0,6 sehingga hasil perhitungan tersebut telah memenuhi validitas konvergen atau dinyatakan valid.

Uji reliabilitas diukur dengan dua kriteria yaitu memiliki *composite reliability* > 0,7 dan diperkuat dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 untuk semua variabel. Pengujian reliabilitas terhadap data kuesioner mendapatkan hasil semua indikator memiliki reliabilitas yang baik.

3.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini mempergunakan tingkat signifikansi 10% dan tingkat keyakinan 90%. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
<i>Facilitating Condition</i> -> <i>User Satisfaction</i> (H7)	0,292	2,399	0,017	Diterima
<i>Information Quality</i> -> <i>System Use</i> (H3)	0,372	2,766	0,006	Diterima
<i>Information Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> (H4)	0,498	3,115	0,002	Diterima
<i>Organization Environment</i> -> <i>Net Benefits</i> (H11)	-0,024	0,166	0,868	Ditolak
<i>Organization Structure</i> -> <i>Net Benefits</i> (H12)	0,408	2,252	0,025	Diterima
<i>Service Quality</i> -> <i>System Use</i> (H5)	0,393	3,146	0,002	Diterima
<i>Service Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> (H6)	0,084	0,786	0,432	Ditolak
<i>System Quality</i> -> <i>System Use</i> (H1)	0,185	1,085	0,278	Ditolak
<i>System Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i> (H2)	0,102	0,639	0,523	Ditolak
<i>System Use</i> -> <i>Net Benefits</i> (H9)	0,437	3,852	0,000	Diterima
<i>User Satisfaction</i> -> <i>Net Benefits</i> (H10)	0,086	0,620	0,535	Ditolak
<i>User Training</i> -> <i>System Use</i> (H8)	0,064	0,383	0,702	Ditolak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis terbukti/diterima secara signifikan. Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa hipotesis yang diterima adalah hipotesis dengan *P value* < 0,1. Dari dua belas hipotesis yang diajukan, terdapat 6 hipotesis yang diterima dan 6 hipotesis yang ditolak. Variabel *Facilitating Condition* sebagai variabel baru yang ditambahkan mempunyai pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang meliputi infrastruktur dan teknik di BKAD Kabupaten Bantul mempengaruhi kepuasan *user* SISMIOIP dalam menggunakan SISMIOIP untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari.

Sementara variabel *User Training* sebagai variabel tambahan kedua tidak berpengaruh terhadap *System Use*. Hal ini menggambarkan bahwa *user* menganggap pelatihan-pelatihan tentang penggunaan SISMIOIP yang pernah diberikan tidak mencukupi sehingga *user* masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan SISMIOIP.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dengan jumlah responden 60 orang dan tingkat signifikansi 10%, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kesuksesan implementasi SISMIOP dapat dikatakan bermanfaat. Sebanyak 75% responden menjawab setuju bahwa SISMIOP dapat meningkatkan kinerja, membantu pekerjaan menjadi lebih efisien, meningkatkan kinerja, membantu meningkatkan target PAD dan membantu pengelolaan PBB-P2 semakin baik. Kesuksesan implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) dipengaruhi secara langsung oleh faktor penggunaan sistem dan struktur organisasi, dan dipengaruhi secara tidak langsung oleh faktor kualitas informasi dan kualitas layanan. Variabel *Facilitating Condition* sebagai variabel baru yang ditambahkan mempunyai pengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang meliputi infrastruktur dan teknik di BKAD Kabupaten Bantul mempengaruhi kepuasan *user* SISMIOP dalam menggunakan SISMIOP untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Variabel *User Training* sebagai variabel tambahan kedua tidak berpengaruh terhadap *System Use*. Hal ini menggambarkan bahwa *user* menganggap pelatihan-pelatihan tentang penggunaan SISMIOP yang pernah diberikan tidak mencukupi sehingga *user* masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan SISMIOP.

5. REFERENSI

- [1] T. Ismail. 2005. *Pengaturan Pajak Daerah di Indonesia Departemen Keuangan Republik Indonesia Badan Pengkajian Ekonomi Keuangan dan Kerjasama Internasional Pusat Evaluasi Pajak dan Retribusi Daerah*. PT Yellow Mediatama, Jakarta.
- [2] K. Tarigan. 2007. Pengaruh Otonomi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Sektor-Sektor Berpotensi yang dapat dikembangkan di Pemerintah Kota. *Perencanaan dan Pembangunan Wilayah*. Vol. 2(3): 156–167.
- [3] R. Muhammad, P. Pengembangan, F. Ilmu, I. Politik, U. Indonesia. 2003. Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Guna Mendukung (Studi Kasus Pemerintah Daerah Kota Bogor). *Makara Sosial Humaniora*. Vol. 7(2): 49–57.
- [4] K. K. R. Indonesia. 2014. *Pedoman Umum Pengelolaan PBB P2*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- [5] M. M. Yusof, J. Kuljis, A. Papazafeiropoulou, L. K. Stergioulas. 2008. An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*. Vol. 77(6): 386–398.
- [6] R. Kodarisman, E. Nugroho. 2013. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* . Vol. 2(2): 24–32.
- [7] M. M. Yusof, R. J. Paul, L. K. Stergioulas. 2006. *Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation*. Proceedings of the 39th Hawaii. *International Conference on System Sciences*. Kauai, Hawaii, January 4-7, 2006.
- [8] D. Garcia-Smith. 2013. Development and initial evaluation of the Clinical Information System Success Model (CISSM). *International Journal of Medical Informatics*. Vol. 82(6): 539–552.
- [9] A. T. Susiati. 2011. Pemanfaatan jurnal elektronik di perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informa*. Vol. 7(1): 17–24.