

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI PROFIL BERBASIS WEB
(APPROWEB) DALAM RANGKA PENCAPAIAN INDIKATOR KINERJA
UTAMA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DIKANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA (KPP) YOGYAKARTA**

Tesis



Diajukan Oleh

PRIHANTORO

152303081

Kepada

**MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,.....

Prihantoro

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini tepat waktu. Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen Sumber Daya Manusia STIE Widya Wiwaha.

Penulis menyadari bahwa hanya dengan bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak, penulis dapat menyusun tesis ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Drs. John Suprihanto, MIM., Ph.D, selaku Ketua Program MM STIE Widya Wiwaha dan dosen pembimbing I yang telah memberikan kemudahan dan berbagai fasilitas dalam studi maupun penyusunan tesis.
2. Ir. Muh.Awal Satrio N, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan kepada penulis selama penyusunan tesis.
3. Teman-teman AR Seksi Waskon 2,3,4 KPP Pratama Yogyakarta yang telah bersedia menjadi informan
4. Istri saya Andanawarih Putri Dwijayanti yang telah memberikan waktu untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Anak-anakku Eshan, Ayla, Rasqya yang telah membantu dengan tidak ngrepoti he he.
6. Teman-teman Manajemen angkatan 15.2D, terutama teman-teman satu bimbingan, terimakasih saling supportnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta,.....

Penulis

Prihantoro

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ARTI SIMBOL DAN SINGKATAN.....	xii
INITISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 <i>Account Representative</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Account Representative</i>	7
2.1.1 Jenis-Jenis <i>Account Representative</i>	7
2.1.1 Tugas <i>Account Representative</i>	8
2.2 Aplikasi Berbasis Web (Approweb).....	8
2.2.1 Pengertian Approweb.....	8
2.2.2 Generasi Approweb.....	9
2.2.3 Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan Menggunakan Approweb.....	10
2.2.4 Modul Aktivitas Pengawasan Approweb.....	11
2.3 Kinerja.....	13

2.3.1 Pengertian Kinerja.....	13
2.3.2 Penilaian Kinerja.....	15
2.3.3 Indikator Kinerja Utama.....	15
2.3.4 IKU Hibauan SPT Tahunan.....	16
2.3.5 IKU Hibauan SPT M asa.....	17
2.4 Perilaku.....	18
2.4.1 Perilaku Volitional dan Mandatori.....	18
2.4.2 Sistem Informasi Keperilakuan.....	18
2.5 Theory Of Reasoned Action (TRA).....	19
2.6 Technology Acceptance Model (TAM).....	20
2.6.1 Persepsi Kebermanfaatan (perceived usefulness).....	22
2.6.2 Persepsi Kemudahan (perceived ease of use).....	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional.....	31
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.4 Instrumen Penelitian.....	33
3.4.1 Kredibilitas.....	34
3.4.2 Transferabilitas.....	37
3.4.3 Dependabilitas.....	38
3.4.4 Konfirmabilitas.....	38
3.5 Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Observasi Partisipatif.....	39
3.5.2 Wawancara.....	39
3.5.3 Dokumen.....	42
3.6 Metode Analisis Data.....	43

3.6.1 Data Reduction (Reduksi Data).....	43
3.6.2 Display Data(Penyajian Data).....	44
3.6.3 Menarik Kesimpulan /Verifikasi.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil penelitian.....	46
4.1.1 Profil Informan.....	46
4.1.2 Pengkodean.....	46
4.1.3 Analisis data.....	48
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Mempercepat Pekerjaan (Work More Quickly).....	48
4.2.2 Meningkatkan Performa (Improve Job Performance).....	50
4.2.3 Meningkatkan Produktivitas (Increase Productivity).....	51
4.2.4 Efektivitas (Effectiveness).....	51
4.2.5 Mempermudah Pekerjaan (Make Job Easier).....	52
4.2.6 Bermanfaat (Useful).....	53
4.2.7 Mudah Dipelajari (Easy to learn).....	55
4.2.8 Dapat Dikontrol (Controllable).....	56
4.2.9 Jelas dan Dapat Dipahami (Clear and Understandable).....	57
4.2.10 Fleksibel (Flexible).....	58
4.2.11 Mudah Mahir (Easy to Become Skillful).....	59
4.2.12 Mudah Digunakan (Easy to Use).....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pencapaian IKU SPT.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Sejenis.....	25
Tabel 4.1 Profil Informan.....	46
Tabel 4.2 Pengkodean.....	47
Tabel 4.3 Cara Membaca Kode.....	48

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TRA.....	20
Gambar.2.2 Model TAM.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian.....	29

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ARTI SIMBOL DAN SINGKATAN

Alket	:	Alat keterangan, data-data yang dapat digunakan dalam rangka penggalian potensi
Benchmark	:	Perbandingan prosentase untuk menentukan laba/peredaran usaha atas usaha sejenis
CTA	:	Central Tax Analysis, bagian dari DJP yang berada di kantor pusat yang melakukan tugas analisa penggalian potensi
Jangkar	:	Hal yang dapat dijadikan tautan dalam penggalian potensi
Menu Record	:	Adalah menu yang digunakan untuk mengetahui Wajib Pajak yang telah ditindaklanjuti
Potput	:	Pemotongan dan pemungutan pajak yang terutang seperti PPh 21, PPh 23 dst, yang dilakukan oleh pihak yang diberikan kewenangan memotong dan memungut
PP-46	:	Pajak Penghasilan atas wajib pajak yang mempunyai peredaran usaha/omset kurang dari 4.8 Milyar setahun, dengan tarif 1 %
PPh25	:	Angsuran Pajak Penghasilan tahun berjalan
PPh29	:	Pajak penghasilan terutang kurang bayar di akhir tahun pajak
PPN	:	Pajak Pertambahan Nilai
SP2DK	:	Surat Permintaan dan Penjelasan atas Data dan Keterangan
Wajib Pajak(WP)	:	Orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

INTISARI

Penggunaan Aplikasi Profil Berbasis Web (Approweb) diharapkan membantu *Account Representative* (AR) dalam rangka pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) SPT Tahunan dan SPT Masa. Namun dari data pencapaian IKU tahun 2016 tidak ada satupun AR yang mampu mencapai target IKU Masa yang ditetapkan, sedangkan untuk SPT Masa hanya dapat dicapai oleh 22 AR.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab tidak tercapainya IKU dengan penggunaan Approweb berdasarkan aspek kemanfaatan dan kemudahan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode diskriptif kualitatif. Analisis yang digunakan menggunakan tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan .

Data dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam terhadap informan. Informan yang ditunjuk dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai kebermanfaatan dan kemudahan Approweb dalam rangka pencapaian IKU, yaitu informan yang telah menjadi AR sejak modern, dan yang telah menjadi pegawai sebelum tahun 2007, yang berjumlah 6 orang.

Hasil penelitian menunjukkan AR belum merasakan kebermanfaatan penggunaan Approweb dalam rangka pencapaian IKU sehingga AR enggan menggunakan. Hal ini disebabkan oleh terlalu banyak prosedur yang harus dilakukan dalam perekaman maupun pencarian data dan ketersediaan data yang sedikit serta data yang tidak siap digunakan. Peran dari manajer diperlukan untuk mengarahkan perilaku AR agar menggunakan Approweb secara maksimal.

Kata Kunci: Aplikasi Profil Berbasis Web (Approweb), *Account Representative* (AR), Indikator Kinerja Utama (IKU) Tahunan dan Masa, *Technology Acceptance Model* (TAM)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk meningkatkan pengawasan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak terus mengembangkan pengawasan Wajib Pajak melalui sistem informasi. Dengan telah diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-49/PJ.2016 Tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi, pengawasan terhadap Wajib Pajak dapat dilakukan dengan komprehensif menggunakan Modul Aktivitas Pengawasan Wajib Pajak dalam Aplikasi (Aplikasi Profil Berbasis Web) Approweb.

Tujuan utama penggunaan Aplikasi Approweb adalah dalam rangka memberikan keseragaman dalam pengamanan penerimaan pajak. Di dalam Approweb terdapat menu-menu yang dapat digunakan untuk melakukan pengawasan kepatuhan dan penggalian potensi pajak terhadap Wajib Pajak secara efektif, efisien, dan berkesinambungan.

Dengan menggunakan Approweb juga diharapkan membantu *Account Representative* (AR) dalam mencapai Sasaran Kinerja Utama yang termaktub dalam Indikator Kinerja Utama (IKU), terutama adalah pencapaian IKU Himbauan SPT Masa yang selesai ditindaklanjuti dan IKU Himbauan SPT Tahunan yang selesai ditindaklanjuti. Selain itu Approweb juga merupakan rapor kinerja AR, yang dijadikan pertimbangan atasan dalam rangka mutasi pegawai dan *grading* jabatan.

IKU himbauan Masa dihitung dari jumlah penggalian potensi wajib pajak oleh AR atas Pajak Penghasilan (PPh) atau Pajak Pertambahan Nilai yang dituangkan dalam Surat Permintaan dan Penjelasan atas Data dan Keterangan (SP2DK) dan menghasilkan pembayaran pajak, dengan target sejumlah 100 SP2DK per AR yang selesai ditindaklanjuti. Sedangkan IKU Himbauan SPT Tahunan dihitung dari dihitung dari jumlah penggalian potensi wajib pajak oleh AR atas PPh 29 yang dituangkan dalam Surat Permintaan dan Penjelasan atas Data dan Keterangan (SP2DK) dan menghasilkan pembayaran pajak, dengan target sejumlah 40 SP2DK per AR yang selesai ditindaklanjuti.

Adapun data pencapaian IKU Himbauan SPT Tahunan dan Masa terangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel.1.1 Rekapitulasi Pencapaian IKU SPT

Pencapaian IKU SPT Tahunan		
Jumlah Pencapaian	Jumlah AR	Keterangan
≥ 100 %	22 AR	Pencapaian Tertinggi 273 %
<100 %	15 AR	
Pencapaian IKU SPT Masa		
Jumlah Pencapaian	Jumlah AR	Keterangan
≥ 100 %	0 AR	Pencapaian Tertinggi 67 %
<100 %	37 AR	

Sumber: Modifikasi peneliti berdasarkan Approweb pada menu Realisasi IKU Himbauan

Dari tabel tersebut di atas, berdasarkan pencapaian IKU baik himbauan Masa dan Tahunan yang terekam di Approweb diketahui bahwa dari 37 AR pencapaian tertinggi dari target atas IKU himbauan Masa hanya sebesar 67%. Hasil yang lebih baik diperoleh dalam pencapaian IKU himbauan Tahunan, dimana 22 AR berhasil mencapai lebih dari 100%, namun demikian 15 AR lain tidak berhasil mencapai target yang ditetapkan.

Sesuai hasil tersebut dapat diketahui kinerja AR belum optimal, masih banyak AR yang belum mencapai target. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam pemanfaatan Approweb, sehingga penerimaan AR terhadap Approweb masih kurang baik dengan demikian menjadikan kinerja AR belum baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, Astuti, dan Rahardjo (2014) menunjukkan pegawai yang mempunyai persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak akan dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2015) menemukan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kontrol keamanan persepsian, dan persepsi menyenangkan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan Approweb, sedangkan keyakinan diri dalam menggunakan web tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan Approweb oleh *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Oudahi (2008) menemukan bahwa persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi diterima atau ditolaknya Sistem Informasi di sektor publik. Hal senada ditemukan Wahdani, Ahmad, dan Zakaria (2014), dalam penelitian tersebut diketahui bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan terhadap penggunaan Sistem Informasi di sektor publik Yemini. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Tuncay, Yildiz, Senel (2015), yang meneliti bahwa penerimaan *Synchronous Distance Learning Technology* oleh para guru dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan keinginan untuk menggunakan.

Hasil berbeda ditemukan oleh Novianti (2009), penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer. Yuliasari (2014) juga menemukan bahwa harapan kinerja tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan Sistem Aplikasi Pemeriksaan Laporan Keuangan Daerah (SiAP LKPD) di Provinsi Jawa Barat.

Dulu, banyak sistem informasi gagal karena sistemnya. Sekarang, banyak sistem informasi gagal karena orangnya. Banyak sistem informasi gagal karena aspek perilaku (*behavior*) dari orangnya. Aspek perilaku banyak terjadi pada penggunaan sistem informasi. Banyak sistem informasi gagal karena pada saat digunakan sistem ini tidak benar-benar diterima oleh pemakainya. Untuk mengatasi masalah ini, aspek perilaku perlu diterapkan dalam pengembangan dan penggunaan sistemnya (Hartono, 2008).

Organisasi mulai bergantung pada sistem teknologi informasi. Walaupun manajer-manajer senior yang mengambil keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi, tetapi keberhasilan penggunaan sistem tersebut juga tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh individual-individual. Dengan demikian, manfaat dan dampak langsung dari sistem teknologi informasi ini adalah terhadap individual pemakai dan yang kemudian akan meningkatkan produktivitas organisasi (Hartono, 2008)

Sehubungan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan diatas, penelitian ini dilakukan untuk gambaran mengetahui pemanfaatan Approweb oleh

AR di KPP Pratama Yogyakarta dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.2 Perumusan Masalah

Penerimaan AR dalam penggunaan Approweb dapat diketahui dengan menggunakan pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Kinerja penggunaan Approweb oleh *Account Representative* belum maksimal sehingga Indikator Kinerja Utama belum tercapai.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengapa penggunaan Approweb oleh *Account Representative* belum dapat mencapai Indikator Kinerja Utama?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengidentifikasi penyebab tidak tercapainya Indikator Kinerja Utama dengan penggunaan Approweb.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat

1. Manfaat teoritis

- a. Mendapatkan gambaran menyeluruh tentang faktor *perceived usefulness*, *perceived ease of use* terhadap penerimaan sistem informasi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah khazanah ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan masalah kinerja dengan penggunaan teknologi, dan dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi institusi dapat memberikan informasi tentang kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan Approweb, sehingga diharapkan kinerja *Account Representative* lebih optimal.
 - b. Dapat memberikan masukan atas pengembangan Sistem Informasi terutama aplikasi Approweb, sehingga dapat menunjang kinerja *Account Representative* menjadi lebih optimal

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Account Representative*

2.1.1 Pengertian *Account Representative*

Merujuk Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, yang dimaksud *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak, *Account Representative* adalah Pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.2 Jenis-jenis *Account Representative*

Jenis-jenis *Account Representative* berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 terdiri dari :

1. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak.
2. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak.

2.1.3 Tugas *Account Representative*

Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas :

1. Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak.
2. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak.
3. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;

Sedangkan *Account Representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalan potensi wajib pajak mempunyai tugas :

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
2. Menyusun profil wajib pajak.
3. Analisis kinerja wajib pajak; dan
4. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

2.2 Aplikasi Profil Berbasis Web (Approweb)

2.2.1 Pengertian Approweb

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-49.PJ.2016 tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi, dijelaskan bahwa aplikasi Approweb merupakan aplikasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka penyandingan data internal dan eksternal yang digunakan sebagai alat untuk melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Approweb telah diluncurkan secara resmi sejak tahun 2012, tujuan utama penggunaan aplikasi Approweb adalah dalam rangka pengamanan penerimaan pajak melalui pengawasan kepatuhan dan penggalan potensi pajak. Seiring

dengan berkembangnya teknologi dan semakin meningkatnya kebutuhan akan *tools* analisis data yang lebih efektif, efisien dan berkesinambungan, perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut terhadap aplikasi Approweb.

2.2.2 Generasi approweb

Aplikasi Approweb ini telah mengalami perubahan sebanyak tiga kali yaitu:

1. Approweb Generasi Pertama

Approweb generasi pertama, *server* masih dikelola oleh masing-masing Kanwil DJP (desentralisasi). Pada generasi ini Approweb mengakomodasi pembuatan profil wajib pajak yang semula dilakukan secara manual menggunakan Ms.Excel atau Ms.Power Point menjadi berbasis web dan tidak lagi dilakukan secara manual. Dari sinilah nama Aplikasi Approweb yang merupakan singkatan Aplikasi Profil Wajib Pajak Berbasis Web berasal. Aplikasi generasi pertama adalah Aplikasi Approweb yang dipergunakan sebelum tahun 2012.

2. Aplikasi Approweb Generasi Kedua

Pada Aplikasi Approweb generasi kedua, *server* telah disentralisasi di Kantor Pusat DJP. Aplikasi Approweb generasi kedua ditandai dengan berlakunya Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-01/PJ./2012 tentang Penyempurnaan Aplikasi Approweb Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran profil Wajib Pajak. Pada generasi ini, aplikasi Approweb juga telah menyediakan penyandingan data analisis data baik internal maupun eksternal, meskipun belum diberikan identitas (*flagging*) terhadap data tersebut. Aplikasi

Approweb generasi kedua dipergunakan sejak 2012 hingga pertengahan Oktober 2016.

3. Aplikasi Approweb Generasi Ketiga

Aplikasi Approweb generasi ketiga merupakan Aplikasi Approweb yang dikembangkan sebagai tindak lanjut Surat Edaran Direktur Jenderal pajak nomor SE-10/PJ/2015 tentang Pedoman Administrasi Pembangunan, Pemanfaatan dan Pengawasan Data (PAP3D). Perbedaan utama modul-modul pada aplikasi Approweb generasi kedua dan ketiga terletak pada modul aktivitas pengawasan.

2.2.3 Tata Cara Pelaksanaan Pelaksanaan Pengawasan Menggunakan Approweb

Sesuai dengan SE-49.PJ.2016 terdapat tiga belas prosedur dalam pelaksanaan pengawasan terhadap wajib pajak dengan menggunakan Approweb yaitu:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menugaskan Kepala Seksi pengawasan dan Konsultasi (Waskon) II/III/IV untuk melakukan pengawasan Wajib Pajak.
2. Kepala Seksi pengawasan dan Konsultasi II/III/IV menerima penugasan dan menugaskan AR untuk melakukan pengawasan Wajib Pajak
3. AR melakukan pengawasan Wajib Pajak berdasarkan data pemicu
4. Data pemicu dapat dihasilkan otomatis oleh SIDJP berdasarkan hasil penyandingan data eksternal dan internal atau dihasilkan dari analisis mandiri
5. AR melakukan penelitian terhadap masing-masing Wajib Pajak
6. AR melakukan validasi untuk memastikan kebenaran data

7. AR melakukan pemilihan data untuk menentukan tindak lanjut Data Pemicu yang akan dilakukan penggalan potensi, dinyatakan sudah digunakan atau dinyatakan tidak sesuai
8. Dalam hal tindak lanjut Data Pemicu dinyatakan sudah digunakan atau tidak sesuai maka AR memberikan penjelasan singkat dan menyampaikan kepada Kasi Waskon II/III/IV
9. Kasi Waskon II/III/IV menerima penjelasan singkat dan menyetujui
10. Dalam hal tindak lanjut data dinyatakan akan dilakukan penggalan potensi, AR tindaklanjuti dengan pembuatan Kertas Kerja Penelitian dan konsep Laporan Hasil Penelitian
11. Konsep Laporan hasil Penelitian yang telah disusun selanjutnya kepada Kasi Waskon II/III/IV untuk diteliti dan disetujui. Apabila Kasi Waskon II/III/IV tidak menyetujui konsep Laporan Hasil Penelitian, AR memperbaiki konsep Laporan Hasil Penelitian kemudian disampaikan kembali perbaikan Laporan Hasil Penelitian tersebut kepada Kasi Waskon II/III/IV
12. Konsep Laporan Hasil Penelitian yang telah disetujui oleh Kasi Waskon II/III/IV selanjutnya dikembalikan kepada AR untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kesimpulan Laporan Hasil Penelitian
13. Proses selesai

2.2.4 Modul Aktivitas Pengawasan Approweb

Pada modul ini AR melakukan kegiatan pengawasan Wajib Pajak. Modul aktivitas pengawasan terdiri dari tiga menu utama yaitu Daftar Aktivitas, Aktivitas Penggalan Potensi dan Aktivitas Non Penggalan Potensi.

1. Menu Daftar Aktivitas

Menu Daftar Aktivitas menyajikan daftar aktivitas yang dilakukan pengguna selama periode tertentu. Aktivitas yang disajikan meliputi semua aktivitas, baik penggalan potensi maupun non penggalan potensi. Aktivitas non penggalan potensi meliputi aktivitas konsultasi, korespondensi, kunjungan AR dan aktivitas lainnya.

2. Menu Aktivitas Penggalan Potensi

Pada menu ini pengguna melakukan aktivitas penggalan potensi Wajib Pajak. Menu ini dikonsept layaknya sebuah pusat perbelanjaan, dimana di dalam pusat perbelanjaan tersebut terdiri dari banyak toko. Masing-masing toko menyediakan data yang berbeda-beda. Pengguna dapat memilih untuk menggunakan data tersebut dalam aktivitas penggalan potensi atau tidak. Keputusan untuk menggunakan data atau tidak dalam penggalan potensi diserahkan kepada AR. AR sebaiknya mempertimbangkan tingkat validitas, efektivitas dan efisiensi penggunaan data. Menu ini dari beberapa submenu, yaitu Submenu Tindak Lanjut Analisis Data, Submenu Pengawasan Wajib pajak, Submenu Analisis Mandiri dan Submenu Tindak Lanjut SP2DK. Yang dimaksud dengan pusat perbelanjaan adalah Submenu Pengawasan Wajib Pajak, sementara toko-tokonya direpresentasikan oleh masing-masing Submenu pada submenu Pengawasan Wajib Pajak.

a. Submenu Tindak Lanjut Analisis Data

Pada submenu ini dilakukan pengawasan terhadap SP2DK yang telah diterbitkan. Submenu ini menyajikan resume dari kegiatan analisis

data terhadap wajib pajak, potensi yang ditemukan/dapat digali, himbauan yang telah diterbitkan, serta nilai realisasinya.

b. Submenu Pengawasan wajib Pajak

Submenu ini merupakan sebuah pusat perbelanjaan dengan banyak toko data didalamnya. Pengguna dapat melakukan belanja data dan mempergunakannya dalam kegiatan penggalan potensi Wajib Pajak.

c. Submenu Analisis Mandiri

Submenu ini menyajikan hasil analisis mandiri yang dilakukan oleh pengguna, baik oleh Unit Khusus Analisis (seperti CTA) maupun analisis yang dilakukan oleh AR.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik/material maupun fisik/non material (Nawawi,2005). Menurut Gibson et al. dalam Tika (2008) kriteria efektifitas organisasi terdiri dari lima unsur yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup.

1. Produksi, sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi/diterima oleh pelanggan dan rekanan organisasi bersangkutan
2. Efisiensi, adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan
3. Kepuasan, dengan mengacu kepada ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan anggotanya.

4. Keadaptasian, dengan mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan ekternal dan internal. Perubahan eksternal misalnya persaingan, kualitas produk, dan sebagainya. Sedangkan perubahan internal misalnya ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya.
5. Kelangsungan hidup, kelangsungan hidup mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Sudiro (2011) yang dikutip oleh Saputra dkk (2014) menjelaskan indikator yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. *Quality*

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan

3. *Timeliness*

Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan *output* serta waktu yang tersedia.

4. *Cost-effectiveness*

Sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hal tertinggi.

5. *Need for Supervision*

Merupakan sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang *supervision* untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal Impact*

Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

2.3.2. **Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja adalah proses dimana seseorang (1) mengevaluasi perilaku kerja karyawan dengan pengukuran dan perbandingan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, (2) mendokumentasikan hasilnya, dan (3) mengkomunikasikan hasilnya kepada karyawan (Griffin,2013).

2.3.3 **Indikator Kinerja Utama**

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01.2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Kementerian Keuangan Indikator Kinerja Utama yang selanjutnya disingkat IKU adalah tolok ukur keberhasilan pencapaian SS atau kinerja. Sasaran Strategis yang selanjutnya disingkat SS adalah pernyataan mengenai apa yang harus dimiliki, dijalankan, dihasilkan atau dicapai organisasi.

Pencapaian SS diukur dengan Indikator Kinerja Utama. Penetapan IKU harus menganut prinsip SMART-C;

1. *Specific* : mampu menyatakan sesuatu secara definitif (tidak normatif), tidak bermakna ganda, relevan dan khas/unik dalam menilai serta mendorong kinerja suatu unit/pegawai.

2. *Measurable* : mampu diukur dengan jelas dan jelas cara pengukurannya.
Pernyataan IKU seharusnya menunjukkan satuan pengukurannya.
3. *Agreeable* : disepakati oleh pemilik IKU dan atasannya.
4. *Realistic* : merupakan ukuran yang dapat dicapai dan memiliki target yang menantang.
5. *Time-bounded* : memiliki batas waktu pencapaian.
6. *Continuously Improve*: kualitas dan target disesuaikan dengan perkembangan strategi organisasi dan selalu disempurnakan.

Suatu IKU dianggap telah memenuhi kriteria SMART-C berdasarkan kesepakatan antara pengelola kinerja organisasi, pemilik IKU dan atasan langsung pemilik IKU.

2.3.4 IKU Himbauan SPT Tahunan

IKU ini mengukur tingkat efektifitas pengawasan yang dilakukan oleh AR terhadap wajib pajak dalam bentuk pemanfaatan data Approweb dan data lainnya yang telah ditindaklanjuti melalui SP2DK. SP2DK yang dimaksud adalah SP2DK dalam rangka pembetulan dan/atau penyampaian SPT Tahunan yang terdapat pembayaran PPh Pasal 29, termasuk WP PP-46 yang didokumentasikan di dalam Approweb. Jumlah target penyelesaian SP2DK SPT Tahunan per AR adalah untuk KPP Pratama 40 SP2DK SPT Tahunan terdiri dari:

1. SP2DK SPT Tahunan berdasarkan analisis (misalnya analisis laporan keuangan, *benchmark*, jangkar, data CTA, Alket, dll), SP2DK SPT Tahunan data *matching* berdasarkan Sistem Informasi yang ada di Direktorat Jenderal Pajak

2. SP2DK SPT Tahunan data *matching* berdasarkan Sistem Informasi yang ada di Direktorat Jenderal Pajak
3. SP2DK SPT Tahunan atas data lainnya, misalnya WP PP-46

2.3.5 IKU Hibauan SPT Masa

IKU ini mengukur tingkat efektifitas pengawasan yang dilakukan oleh AR terhadap wajib pajak dalam bentuk analisis dan pemanfaatan data yang telah ditindaklanjuti dengan SP2DK yang didokumentasikan di dalam Approweb. Jumlah realisasi SP2DK yang selesai ditindaklanjuti adalah SP2DK yang ditindaklanjuti dengan:

1. pembetulan dan/atau penyampaian SPT Masa (harus ada pembayaran pajak)
2. usulan pemeriksaan khusus
3. tanggapan/klarifikasi dari wajib pajak (harus ada pembayaran pajak)
4. dinamisasi PPh 25
5. pembetulan SPT Masa PPN yang mengakibatkan lebih bayar berkurang
6. penerbitan SP2 sesuai dengan SE-27/PJ/2015

Jumlah target penyelesaian SP2DK per AR untuk KPP Pratama adalah 100 SP2DK yang terdiri atas:

1. SP2DK berdasarkan analisis (misalnya analisis laporan keuangan, *benchmark*, jangkar, data CTA, Alket, dll)
2. SP2DK data *matching* berdasarkan sistem informasi yang ada di Direktorat Jenderal Pajak
3. SP2DK atas data lainnya.

2.4. Perilaku

Menurut Hartono (2008), perilaku (*behavior*) adalah tindakan-tindakan (*actions*) atau reaksi-reaksi (*reactions*) dari suatu obyek atau organisma. Perilaku dapat berupa sadar (*concius*) atau tidak sadar (*unconcius*), terus terang (*overt*) atau tidak sukerela (*involuntary*).

Perilaku manusia dapat berupa perilaku yang umum (*common behaviour*), tidak umum, dapat diterima atau tidak dapat diterima. Manusia mengevaluasi penerimaan perilaku dengan menggunakan suatu standar perbandingan yang disebut dengan norma-norma sosial dan meregulasi perilaku dengan menggunakan kontrol sosial.

2.4.1. Perilaku *Volitional* dan *Mandatori*

Menurut Ajzen (1988) yang dikutip Hartono (2008), perilaku *volitional* didefinisikan sebagai perilaku-perilaku yang individual-individual menginginkannya, atau menolak untuk tidak melakukannya jika mereka memutuskan untuk melawannya.

Sedangkan perilaku *mandatori* adalah perilaku yang bukan atas kemauannya sendiri tetapi karena memang tuntutan atau kewajiban kerja.

2.4.2 Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk mereka. Sistem informasi keperilakuan muncul karena menyadari pentingnya individual-individual di organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat

dipisahkan karena keduanya adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari interaksi-interaksi individual-individual dengan sistem kinerja individual dan kinerja organisasi yang lebih baik (Hartono,2008)

2.5. Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori tindakan beralasan (TRA) adalah teori yang menjelaskan bahwa minat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku adalah penentu langsung dari sebuah tindakan atau perilaku tersebut. Model teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), Hartono (2008). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu (*behaviors*) bergantung dari beberapa variabel yang saling berhubungan, yaitu keyakinan berperilaku (*behavioral beliefs*), sikap (*attitudes*), norma subyektif (*subjective norms*), dan niat berperilaku (*behavioral intentions*).

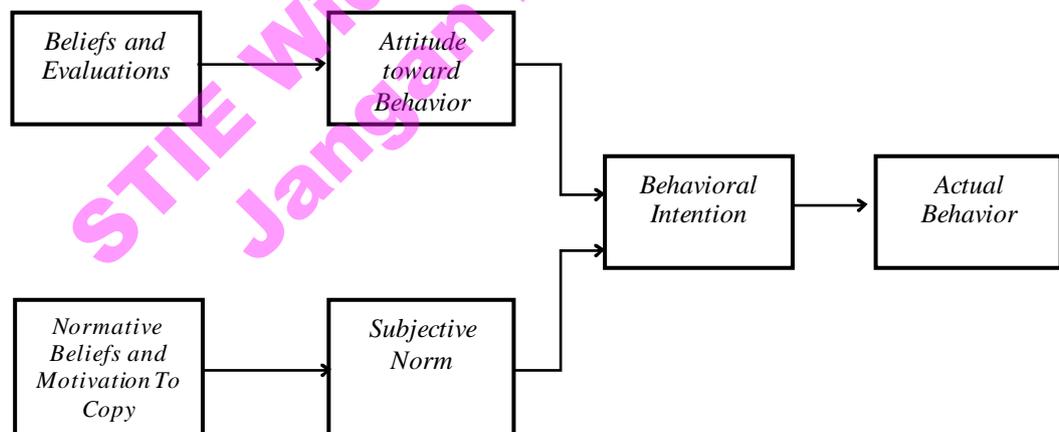
Norma subyektif merupakan persepsi seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan sesuatu yang sedang dipertimbangkan. Hal di atas membuktikan bahwa niat seseorang untuk berperilaku (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh sikapnya terhadap perilakunya (*attitude toward behavior*) dan bagaimana orang lain akan berpikir terhadap perilakunya yang biasa disebut sebagai norma subyektif (*subjective norms*).

Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) adalah perasaan positif atau negatif seseorang yang ditentukan oleh kepercayaan-kepercayaan yang kuat tentang pencapaian suatu perilaku (*behavioral belief*) berdasarkan suatu evaluasi sehingga apabila seseorang mengarahkan perilakunya ke hasil-hasil yang

positif maka orang tersebut akan tetap mempertahankan perilakunya tersebut dan sebaliknya apabila melakukan perilaku yang mengarah kepada hasil negatif maka akan mempertahankan sikap yang kurang baik.

Fishbein dan Ajzen (1975) yang dikutip Hartono (2008) menjelaskan bahwa suatu sikap terhadap perilaku dapat menentukan apakah perilaku tertentu akan dilakukan atau tidak. Norma-norma subyektif secara langsung ditentukan oleh keyakinan normatif (*normative beliefs*) yaitu kepercayaan bahwa seseorang maupun sekelompok orang akan menyetujui atau tidak menyetujui untuk melakukan sesuatu. Fishbein dan Ajzen (1975) yang dikutip oleh Hartono (2008) juga menyatakan bahwa terdapat variabel eksternal yang berpengaruh tidak langsung terhadap perilaku misalnya pendidikan.

Gambar 2.1 Model TRA



Sumber: Davis et. Al. (1989)

2.6. Technology Acceptance Model (TAM)

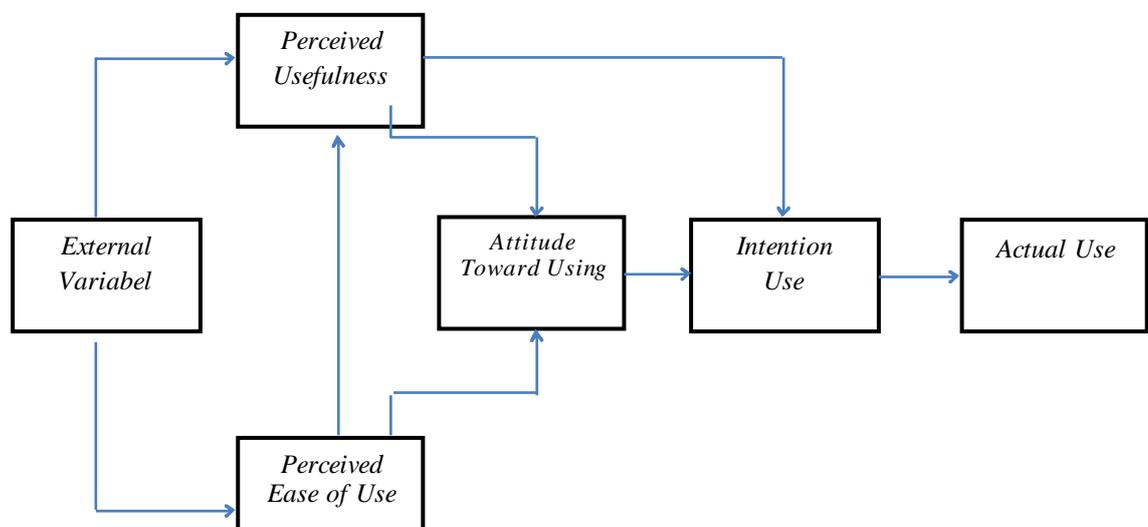
Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) TAM. Teori ini

pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986) (Hartono,2008). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

Hartono (2008) menyebutkan bahwa model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) TAM dikembangkan oleh Davis et al.(1989) berdasarkan model TRA.

Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat pelakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kebermanfaatan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut.

Gambar.2.2 Model TAM



Sumber: Davis et. Al. (1989)

2.6.1. Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Menurut Davis (1985) yang dikutip Hartono (2008) mendefinisikan (*perceived usefulness*) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (“*as the extent to which a person believes that using technology will enhance her or his performance.*”). Dari definisi tersebut diketahui bahwa (*perceived usefulness*) membentuk suatu kepercayaan untuk pengambilan keputusan untuk menggunakan atau tidak. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang mempunyai kepercayaan bahwa suatu sistem kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konstruk *perceived usefulness* menurut Davis (1986) seperti yang dikutip Hartono (2008) dibangun oleh enam item. Suatu sistem dikatakan bermanfaat oleh penggunanya dengan indikator sebagai berikut:

a. Mempercepat Pekerjaan (*Work More Quickly*)

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dalam memangkas waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan .

b. Meningkatkan performa (*Improve Job Performance*)

Sistem dikatakan bermanfaat jika dapat meningkatkan performa penggunanya.

c. Meningkatkan Produktifitas (*Increase Produktivity*)

Pemanfaatan teknologi akan bermanfaat jika dapat meningkatkan produktifitas pengguna.

d. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektifitas kerja harus semakin meningkat seiring dengan pemanfaatan sistem baru.

e. Mempermudah Pekerjaan (*Make Job Easier*)

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem adalah untuk mempermudah pekerjaan.

f. Bermanfaat (*Useful*)

Pengguna yang merasa terbantu dengan adanya suatu sistem akan menilai bahwa sistem yang digunakannya secara umum bermanfaat.

2.6.2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*“is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort.”*). Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Hartono, 2008). Menurut Davis (1986) seperti yang dikutip Jogiyanto, konstruk ini juga dibangun enam faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi anggapan kemudahan adalah sebagai berikut:

a. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

Sistem yang baik salah satunya ditentukan oleh kemudahan untuk mempelajarinya.

b. Dapat dikontrol (*Controllable*)

Sistem dianggap mudah apabila dapat dikendalikan sesuai yang diinginkan dan pengguna dapat menemukan apa yang ingin mereka lakukan

c. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understandable*)

Kemudahan suatu sistem juga dipengaruhi oleh kejelasan tatap muka (*interface*) dan menu-menu yang ada didalamnya.

d. Fleksible (*Flexible*)

Pengguna akan lebih suka menggunakan sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dirinya maupun kebutuhan tempat bekerja.

e. Mudah Mahir (*Easy to Became Skillful*)

Apabila pengguna sudah mahir menggunakan suatu sistem dalam waktu yang cepat, pengguna akan menilai jika sistem tersebut mudah digunakan.

f. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Mudah digunakan secara umum sistem dianggap mudah apabila tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakan sistem itu.

2.7. Penelitian Terdahulu

Selain menggunakan teori-teori yang sudah dijelaskan di atas, penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sejenis sebagai dasar pendukung penelitian ini, seperti berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahadia Saputra, Endang Siti Astuti, Kusdi Raharjo	Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng)	Untuk mengetahui dan menganalisa penggunaan aplikasi SIDJP dan menganalisa kinerja pegawai	Kualitatif diskriptif	Penggunaan aplikasi SIDJP mudah dan berguna dalam pengoperasiannya dan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
2	Slamet Erma Yudi dan Johan J.C. Tambotoh	Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan IDT dan TAM pada Disdikpora Kota Salatiga	Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap pemanfaatan Sistem Pendataan dan Pendidikan	Kualitatif diskriptif	Kurangnya dukungan dari pengguna dan organisasi, perubahan sistem yang terjadi dari waktu ke waktu, infrastruktur, dan pengenalan/pelatihan SI merupakan hal penting yang perlu diperhatikan guna mengarahkan persepsi pengguna terhadap pemanfaatan teknologi informasi agar dapat digunakan secara optimal

3	Wakhid Nanang Santoso	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb oleh <i>Account Representative</i> Direktorat Jenderal Pajak	Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri dalam menggunakan web, kontrol keamanan persepsian, dan persepsi menyenangkan terhadap niat penggunaan Approweb oleh <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak.	Kuantitatif Diskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kontrol keamanan persepsian, dan persepsi menyenangkan berpengaruh positif terhadap terhadap niat penggunaan approweb, sedangkan keyakinan diri dalam menggunakan web tidak berpengaruh terhadap terhadap niat penggunaan approweb oleh <i>Account Representative</i> di Direktorat Jenderal Pajak.
4	Jamal Oudahi	A Qualitative Analysis of Factors Associated With User Acceptance And Rejection Of a New Workplace Information System In The Public Sector:	Menjelaskan faktor-faktor yang menuntun para pegawai untuk menerima atau menolak pengenalan sistem informasi baru	Kualitatif Diskriptif	Persepsi kemudahan penggunaan sistem informasi memberikan dampak positif pegawai dalam hal posisi, kinerja, dan keahlian.
5	Kristin Vogelsang, Melanie Steinhuser, Uwe Hoppe	A qualitaive Approach to Examine Technology Acceptance	Untuk menunjukkan bagaimana pendekatan kualitatif dapat digunakan dalam teori TAM	Kualitatif-Meta Analisis	Bahwa dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan teori TAM, dianggap apriori. Namun dalam penelitian ini dapat dibuktikan bahwa metode kualitatif dapat digunakan untuk menjelaskan teori TAM

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6	Younghwa Lee, Kenneth A Kozar, Kai RT Larsen	The Technology Acceptance Model: Past, Present, dan Future	Untuk mengetahui kronologi perkembangan TAM, keterbatasan penelitian TAM di masa lalu, dan arah TAM ke depan	Kualitatif-Meta Analisis	Bahwa TAM berkembang dan berkelanjutan dan dielaborasi oleh para peneliti memecahkan masalah keterbatasan, menggabungkan dengan teori lain atau memperkenalkan variabel baru dan dapat diaplikasikan di berbagai lingkungan, sistem, pekerjaan dan subjek.
7	Esmat Abdulmajid Wahdain, Mohammad nazir ahmad, Nor Hidayati Zakaria	Using TAM to study The User Acceptance of IT in The Yemeni Public sector	Bertujuan untuk meningkatkan penggunaan IT pada sektor publik Yemeni dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna IT	Kuantitatif Diskriptif	Terdapat faktor tambahan ke dalam TAM yaitu budaya organisasi dan keuntungan individu seiring faktor gender.
8	M.Tuncay Saritas, emel Yildiz, Huseyin Can Senel	Examining the Attitudes and Intention to Use Synchronous Distance Learning Technology among Perservice Teachers: A Qualitative Perspective of Technology Acceptance Model	Untuk menjelaskan perilaku para guru dalam pengajaran jarak jauh dan penerimaan mereka terhadap Synchronous Distance Learning Technology.	Kualitatif diskriptif	Penerimaan para guru terhadap Synchronous Distance Learning Technology dipengaruhi oleh <i>perceived usefulness, perceived ease of use, dan keinginan</i> untuk menggunakan lagi

Sumber: Riset Eksploratif (peneliti)

2.8 Kerangka Penelitian

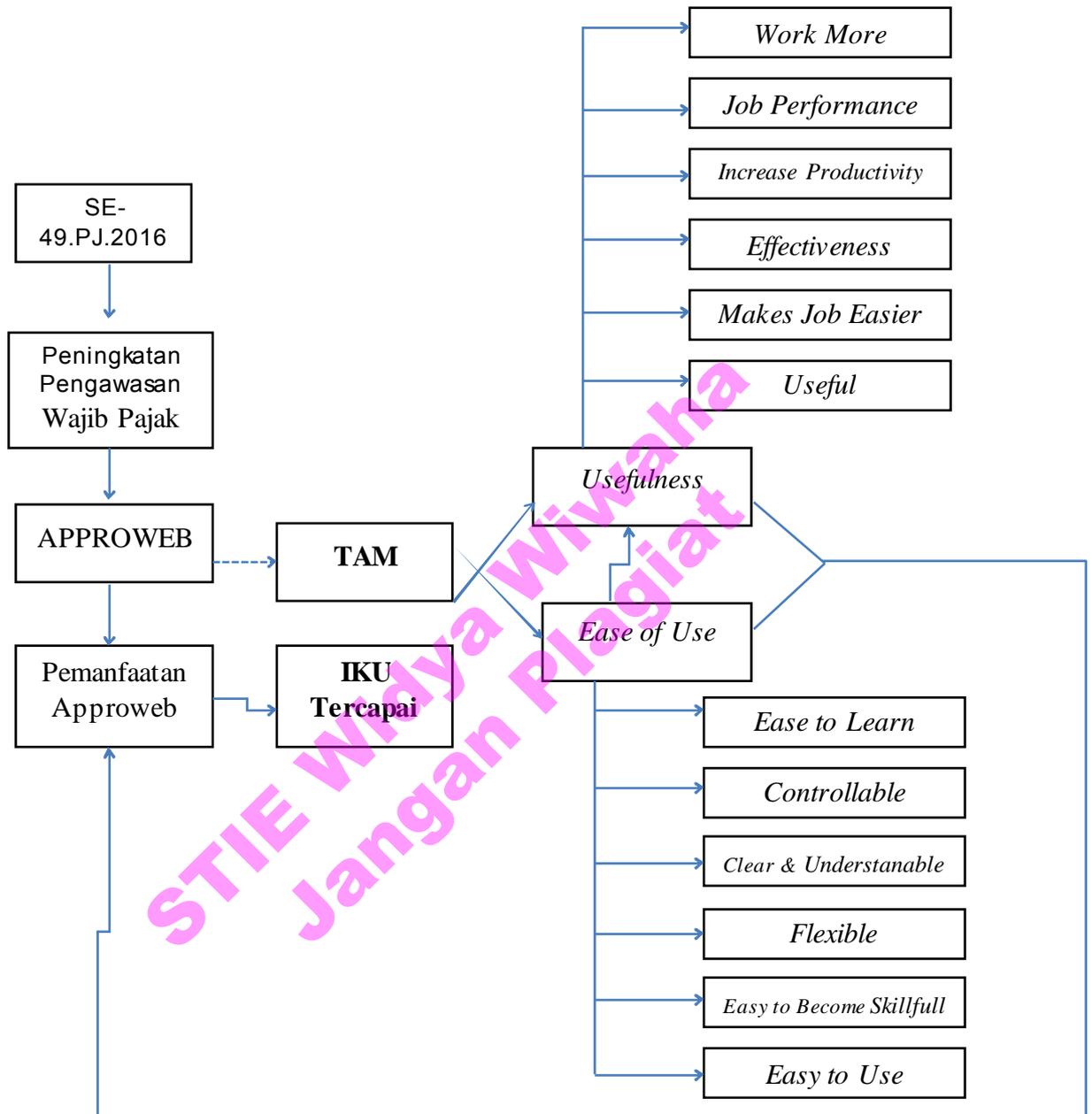
Dengan diterbitkannya SE-49.PJ.2016 tentang Pengawasan Wajib Pajak melalui sistem informasi yaitu dengan pemanfaatan Approweb diharapkan terjadi peningkatan pengawasan wajib pajak yang tercermin dalam pencapaian IKU SPT Tahunan dan SPT Masa. Dengan menggunakan pendekatan TAM dapat digambarkan apakah penggunaan Approweb berguna dan mudah bagi AR. Dengan penggunaan aplikasi ini kinerja AR menjadi meningkat.

Dengan diketahuinya kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan Approweb para manager yaitu Kasi Waskon II/III/IV dapat mengarahkan para AR untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga kinerja AR meningkat.

Untuk mempermudah pemahaman penelitian berikut disajikan kerangka penelitian dalam bagan berikut:

STIE Widya Wivana
Jangan Plagiat

Gambar 2.3 Kerangka Penelitian



Sumber: Modifikasi peneliti berdasarkan TAM

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara yang teratur dan terpicir baik untuk mencapai maksud, cara kerja sistematis untuk memudahkan pelaksanaan sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Dengan demikian metode penelitian mengemukakan secara teknis tentang metode yang digunakan dalam penelitian (Basuki,2010).

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. menurut Sugiyono (2010) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pada penelitian ini peneliti menyelidiki peristiwa-peristiwa sebagaimana adanya seperti terjadi secara alamiah.

Menurut Basuki (2010), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, dan kepercayaan orang yang akan diteliti.

Sedangkan menurut Denzim dan Lincoln yang dikutip Moleong (2009) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif jenis studi kasus. Menurut Basuki (2010), penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat yang cukup dari semua aktivitas, objek, proses dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta dan secara valid untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan agar tidak timbul perbedaan pengertian atau kesalahpahaman makna, sehingga perlu penegasan istilah yang dipakai. Dalam penelitian ditegaskan definisi persepsi kebermaanfaatan, persepsi kemudahan, dan kinerja.

Hartono (2008) menyebutkan bahwa persepsi kebermaanfaatan adalah sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*“as the extent to which a person believes that using technology will enhance her or his performance.”*).

Adapun definisi persepsi kemudahan menurut Hartono (2008) adalah sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*“is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort.”*).

Sedangkan definisi kinerja dalam penelitian ini mengacu pada Indikator Kinerja Utama sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01.2014 yaitu tolok ukur keberhasilan pencapaian SS atau kinerja. IKU dalam penelitian ini adalah IKU Himbauan Tahunan dengan target 40 SP2DK

yang selesai ditindaklanjuti dan IKU Himbauan SPT Masa dengan target 100 SP2DK yang selesai ditindaklanjuti.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda gerak, manusia atau tempat yang merupakan sumber data penelitian. Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian adalah informan penelitian. Dalam pengumpulan data, informan penelitian ini adalah orang-orang yang dipandang mampu memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan berkaitan dengan bidang yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya. Pemilihan informan atau subjek penelitian ini dilakukan berdasarkan kriteria atau ciri tertentu. Meskipun AR pengawasan berjumlah 37 orang namun demikian tidak seluruh AR menjadi informan. Informan yang ditunjuk dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya secara relevan sesuai dengan tujuan penelitian. AR yang ditunjuk sebagai informan adalah AR yang telah menjadi AR sejak modern, dan yang telah menjadi pegawai sebelum tahun 2007 dengan pertimbangan telah melakukan pengawasan wajib pajak sejak sebelum adanya Approweb sampai dengan adanya Approweb generasi ketiga, sehingga didapatkan informasi yang lengkap mengenai kebermanfaatan dan kemudahan Approweb dalam rangka pencapaian IKU. Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan adalah:

1. Rina Handayani, AR Waskon IV wilayah Kelurahan Ngupasan
2. Ana Martanti, AR Waskon IV wilayah Kelurahan Keraton
3. Aham Wiqayah, AR Waskon IV wilayah Kelurahan Terban

4. Miftarul Lisa, AR Waskon II wilayah Kelurahan Tahunan
5. Oki Indrawijaya, AR Waskon IV wilayah Kelurahan Kotabaru
6. Priyo Tjahjoko, AR Waskon II wilayah Kelurahan Wirogunan

Dalam memilih para informan tersebut peneliti juga berpedoman pada pendapat Sugiyono (2008) yang menjelaskan bahwa ada beberapa kriteria yang dijadikan alasan untuk menentukan informan penelitian yaitu:

- a. mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya
- b. mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti
- c. mereka mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi
- d. mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil "kemasannya" sendiri
- e. mereka yang pada mulanya tergolong "cukup asing" dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, maka dari itu peneliti mengadakan sendiri pengamatan/observasi dan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi secara akurat.

Pedoman wawancara dan pedoman observasi merupakan kelengkapan penunjang dan kedudukannya sebagai alat pendukung yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan yang dihadapi di lapangan oleh peneliti sebagai instrumen

penelitian. Selain pedoman wawancara, peneliti juga menggunakan alat bantu lain yaitu berupa buku catatan, pena, kamera digital, dan telepon genggam sebagai alat perekam.

Agar instrumen yang digunakan memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, instrumen yang digunakan perlu diuji dengan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, yaitu:

3.4.1. Kredibilitas

Dengan kriteria ini data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti hasil penelitian ini, harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang informan yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung. Teknik pemeriksaan dalam kredibilitas ini, antara lain:

a. Perpanjangan keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan dalam penelitian ini bermaksud memungkinkan peneliti dan subjek yang akhirnya mempengaruhi fenomena yang diteliti.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau relatif. Mencari suatu usaha membatasi berbagai pengaruh. Mencari apa yang dapat

diperhitungkan dan apa yang tidak dapat. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Melakukan triangulasi, baik triangulasi metode (menggunakan lintas metode pengumpulan data), triangulasi sumber data (memilih berbagai sumber data yang sesuai), dan triangulasi pengumpulan data (beberapa peneliti yang mengumpulkan data secara terpisah). Dengan teknik triangulasi ini, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber, metode teori dan juga memungkinkan diperoleh variasi informasi seluas-luasnya atau selengkap-lengkapny a.

Triangulasi merupakan suatu pendekatan terhadap pengumpulan data, dengan mengumpulkan bukti secara seksama dari berbagai sumber yang berbeda-beda (contoh: membandingkan kesaksian lisan hingga catatan tertulis) atau mengacu pada perspektif teoritis yang berbeda (Sabarguna, 2004: 27). Tahapan triangulasi yang penulis lakukan dengan berpatokan pada pendapat yang menyebutkan bahwa tahapan triangulasi dengan cara melakukan beberapa cara, yaitu:

1. Membandingkan data hasil temuan melalui pengamatan dan hasil wawancara;
 2. Membandingkan apa yang dikatakan orang secara umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi;
 3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;
 4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang biasa;
 5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.
- d. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu: pertama untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran. Kedua, untuk memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.

Dengan pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang diteliti, sehingga bersama mereka meneliti dan *review* persepsi, pandangan, dan analisis yang sedang dilakukan.

e. Analisis Kasus Negatif

Teknik analisis kasus negatif dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan perbandingan.

f. Pengecekan Anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Yang dicek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran, dan kesimpulan.

3.4.2. Transferabilitas

Transferabilitas berarti bahwa penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu dapat diaplikasikan atau ditransfer pada konteks lain. Dalam penelitian ini menggunakan uraian rinci. Dengan uraian rinci ini, terungkap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan yang diperoleh peneliti. Teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya, sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan.

Jelas laporan itu harus mengacu pada fokus penelitian. Uraiannya harus mengungkapkan secara khusus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan yang telah diperoleh peneliti.

Teknik ini menuntut peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya itu dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian di selenggarakan. Jelas laporan itu harus mengacu pada

fokus penelitian. Uraianya harus mengungkapkan secara khusus sekali segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar ia dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh. Jadi untuk memenuhi kriteria ini cara yang paling tepat dilakukan oleh peneliti adalah mendeskripsikan secara rinci dan komprehensif tentang latar/konteks yang menjadi fokus penelitian.

3.4.3. Dependabilitas

Dependabilitas adalah kriteria untuk penelitian apakah proses penelitian bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan bahwa penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan. Proses penelitian yang benar ialah dengan audit dependabilitas guna mengkaji kegiatan yang dilakukan peneliti. Jadi, standar ini untuk mengecek apakah hasil penelitian ini bermutu atau tidak, antara lain dilihat apakah penelitian ini sudah hati-hati atau belum bahkan apakah membuat kesalahan dalam: (a) mengkonseptualisasikan apa yang diteliti, (b) mengumpulkan data, (c) menginterpretasikan data. Suatu teknik utama untuk menilai standar dependabilitas ini adalah dengan melakukan audit dependabilitas oleh seorang atau beberapa orang auditor independen dengan jalan melakukan *review* semua jejak kegiatan proses penelitian.

3.4.4 Konfirmabilitas

Konfirmabilitas adalah kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan penelusuran atau pelacakan catatan/rekaman data lapangan dan koherensinya dalam interpretasi dan simpulan hasil penelitian yang dilakukan auditor untuk memenuhi penelusuran atau pelacakan, tersebut perlu menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan seperti hasil rekaman, hasil analisis data dan catatan

tentang proses penelitian untuk penilaian kualitas hasil penelitian ini dilakukan oleh auditor independen. Untuk melakukan audit konfirmabilitas ini dapat dilakukan secara simultan dengan pelaksanaan audit dependabilitas. Sehingga jika hasil audit tersebut menunjukkan adanya konfirmabilitas, maka hasil penelitian ini bisa diterima dan diakui.

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

3.5.1 Observasi Partisipatif

Observasi merupakan cara yang efektif, di mana dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono 2015).

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati dan ikut serta dalam menggunakan Approweb. Agar dalam observasi tersebut berjalan baik, maka dalam mengadakan observasi selalu diikuti pencatatan-pencatatan sistematis terhadap data dan informasi. Pengamatan ini berguna untuk menguatkan tanggapan positif dan negatif yang diutarakan AR.

3.5.2 Wawancara

Eterberg (2002) yang dikutip Sugiyono (2015), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Lincoln dan Guba dalam Faisal yang dikutip Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa ada tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif yaitu:

- d. menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan
- e. menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
- f. mengawali atau membuka alur wawancara
- g. melangsungkan alur wawancara
- h. mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
- i. menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- j. mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada subjek penelitian, di mana sebelumnya peneliti telah mempersiapkan pedoman wawancara yang memuat garis-garis pokok pertanyaan.

Penyusunan pertanyaan diadaptasi dari Davis, et al (1989) yang dikutip Hartono (2008), dengan panduan sebagai berikut:

Aspek kebermanfaatan

1. *Using the internet can enable to accomplish tasks more quickly*
2. *Using the internet can improve my performance*
3. *Using te internet can make it easier to do my tasks*
4. *Using the internet in my job/school can increase my productivity*
5. *Using the internet can enhance my effectiveness*
6. *I find the internet useful in my job*

Sedangkan untuk aspek kemudahan

1. *Learning to use the internet is easy for me*
2. *I find it easy to get what I need from the internet*
3. *My interaction with the internet is clear and understandable*
4. *I find the internet to be flexible to interact with*
5. *It is easy for me to become skillful using the internet*
6. *I find the internet easy to use*

Adapun pertanyaan-pertanyaan pedoman wawancara aspek kebermanfaatan adalah sebagai berikut:

1. Apakah dengan menggunakan Approweb dapat menjadikan pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa) menjadi lebih cepat?
2. Apakah dengan menggunakan Approweb dapat meningkatkan performa pekerjaan AR terutama pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa)?
3. Apakah Approweb membuat mudah pekerjaan AR terutama pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa)?
4. Apakah dengan menggunakan Approweb dapat meningkatkan produktivitas penerbitan SP2DK dalam rangka pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa)?
5. Apakah dengan menggunakan Approweb dapat menambah efektivitas pengawasan terhadap wajib pajak dalam rangka pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa)?
6. Secara umum apakah Approweb bermanfaat bagi AR dalam rangka pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa)?

Sedangkan pertanyaan-pertanyaan pedoman wawancara aspek kemudahan adalah sebagai berikut:

1. Ketika baru pertama mengenal Approweb apakah Anda kesulitan mempelajarinya? Bagaimana Anda mempelajarinya?
2. Apakah anda mengalami kesulitan untuk menemukan apa yang ingin anda lakukan dengan Approweb
3. Apakah anda merasa menu/fitur yang ada dalam Approweb jelas dan dapat dipahami?
4. Apakah menurut anda Approweb fleksible untuk digunakan?
5. Apakah mudah menjadi mahir menggunakan Approweb? Berapa lama waktu yang anda perlukan untuk mahir menggunakan Approweb?
6. Secara keseluruhan apakah Approweb mudah untuk digunakan?

Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam bebas terpimpin atau tidak terstruktur dan menggunakan pedoman *interview guide*, dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan namun peneliti tetap berusaha mencari informasi sedalam-dalamnya. Dalam wawancara ini, peneliti tidak terpaku pada pedoman wawancara, artinya dalam mengajukan pertanyaan peneliti dapat memberi kebebasan kepada penjawab untuk menceritakan keadaan yang sebenarnya.

3.5.3. Dokumen

Metode ini merupakan langkah pengumpulan data tertulis yang mendukung penelitian, seperti laporan IKU AR, dokumen pemantauan IKU melalui fitur Approweb.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono, 2015)

Miles dan Huberman (1984) seperti yang dikutip Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

3.6.1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3.6.2. *Data Display/ Penyajian Data*

Alur penting dari kegiatan analisis data adalah penyajian data yang membatasi pada suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

Penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *hewchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (1984) seperti yang dikutip Sugiyono (2015) menyatakan “*the most frequent of display data for qualitative research data in the past has been narrative tex*”. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang telah dipahami tersebut.

3.6.3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman seperti yang dikutip Sugiyono (2015) menyatakan “langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi”. Dari pengumpulan data, mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proporsi sehingga makna-makna yang muncul dari data dapat diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya.

Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada

tahap awal didukung bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Informan

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang salah satu cara pengumpulan datanya melalui wawancara dengan mereka yang bersedia menjadi informan dan telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari 37 AR terdapat enam informan yang memenuhi kriteria sebagai informan. Keenam informan tersebut adalah:

Tabel. 4.1 Profil Informan

No.	Nama Informan	Pangkat dan Golongan	Pendidikan Terakhir
1	Rina Handayani	Penata TkII/IIIb	D3
2	Ana Martanti	Penata TkII/IIIc	S1
3	Aham Wiqoyah	Penata TkII/IIIc	S1
4	Miftarul Lisa	Penata TkII/IIIb	D3
5	Ok Indrawiya	Penata TkII/IIIc	S1
6	Prijo I Jahoko	Penata TkII/IIIc	D3

4.1.2 Pengkodean

Pengkodean dalam penelitian ini dibuat berdasarkan kasus latar penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan waktu penelitian.

Pengkodean yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel.4.2 Pengkodean

No	Aspek Pengkodean	Kode
1.	Latar Penelitian	
	a. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	II
	b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	IV
2.	Teknik Pengumpulan Data	
	a. Wawancara	W
	b. Observasi	O
	c. Dokumentasi	D
3.	Sumber Data AR	AR
	a. Rina Handayani	RH
	b. Ana Martanti	AM
	c. Aham Wiqoyah	AW
	d. Miftarul Lisa	ML
	e. Oki Indrawiy a	OI
	f. Prijo Tjahjoko	PT
4.	Fokus Penelitian	
	Kebermanfaatan	
	a. <i>Work More Quickly</i>	WMQ
	b. <i>Improve Job Performance</i>	IJP
	c. <i>Increase Productivity</i>	IPR
	d. <i>Effectiveness</i>	EFF
	e. <i>Make Job Easter</i>	MJE
	f. <i>Useful</i>	USE
	Kemudahan	
	a. <i>Easy To Learn</i>	ETL
	b. <i>Controllable</i>	CNT
	c. <i>Clear and Understandable</i>	CAU
	d. <i>Flexible</i>	FLX
e. <i>Easy To Become Skillful</i>	EBS	
f. <i>Easy to Use</i>	ETU	
5.	Waktu Kegiatan	tanggal bulan tahun

Pengkodean ini dilakukan dalam rangka kegiatan analisis data. Kode

fokus penelitian digunakan untuk mengelompokkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi

Berikut ini disajikan contoh penerapan kode dan cara membacanya.

Tabel.4.3 Cara Membaca Kode

Kode	Cara Membacanya
II	Menunjukkan kode latar penelitian
W	Menunjukkan jenis teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam
RH	Menunjukkan identitas informan/sumber data yang dijadikan informan penelitian yaitu Rina Handayani disingkat RH
WMQ	menunjukkan aspek fokus penelitian yaitu Work More Quickly
24.07.17	Menunjukkan tanggal, bulan, tahun dilakukannya penelitian

4.1.3 Analisis Data

Dari proses wawancara yang telah dilakukan kepada masing-masing informan didapatkan berbagai temuan terkait pemanfaatan Approweb dalam rangka pencapaian IKU SPT Tahunan dan Masa. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara mendalam.

Hasil wawancara disajikan dalam bentuk transkrip, kemudian disajikan dalam ringkasan data, melalui proses reduksi data. Setelah proses reduksi data, kemudian *display* data untuk selanjutnya ditarik kesimpulan. Setiap temuan dikategorikan sesuai dengan teori TAM yang terdiri dua konstruk utama yaitu, prinsip kebermanfaatan (*perceived usefulness*) yang memiliki enam indikator dan prinsip kemudahan (*perceived ease of use*) yang juga mempunyai enam indikator yang dijadikan fokus penelitian.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Mempercepat Pekerjaan (*Work More Quickly*)

Penggunaan Approweb diharapkan mempercepat pekerjaan AR dalam rangka pencapaian IKU SPT Masa dan Tahunan, namun demikian dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Approweb belum membantu mempercepat

pencapaian IKU. Hal ini dikarenakan data dalam Approweb masih memerlukan pengolahan lebih lanjut yang memerlukan *tools* yang lain. Dengan demikian data dalam Approweb belum bisa dimanfaatkan secara langsung, hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan AW.

“Kalau untuk lebih cepat mungkin tidak terlalu ya tapi ada beberapa yang bisa membantu... di antaranya faktur pajak, kan ada PPN nya tuh, disitu ada di Approweb. Tapi bukan berarti mempercepat karena tidak semua AR bisa mendapatkan data itu dan data faktur pajak juga tidak banyak disitu, jadi kadang-kadang kita masih perlu mengolah dan data masih perlu ditambah”

Hal senada juga diutarakan oleh informan OI, yang menuturkan,

“Iya , kalau menurut saya eh...walaupun sekedar merupakan alat bantu untuk mengeluarkan himbauan, untuk himbauan masa dan tahunan disitu *trigernya* sudah ada tinggal ngolah aja, khusus Approweb itu lebih ke tahunan kalau untuk masa harus pinter-pinternya AR untuk nyari data tambahan dari aplikasi yang lain. Karena untuk mencari masa mengolahnya lebih lama dan lebih panjang, kalau tahunan langsung.”

Namun demikian, AR merasa bahwa Approweb membantu mempercepat pekerjaan AR dalam hal pendokumentasian, hal ini sesuai yang disampaikan oleh informan RH.

“Sifatnya Approweb itu mendokumentasikan kegiatan, kalau masalah data, nah pendapat saya pribadi, kalau untuk membantu mencapai IKU Masa dan Tahunan kok kayaknya belum bisa yang apa ya..., yang langsung dipakai itu lho..., kita masih harus mencari data. Ya membantu tetap membantu karena kan bagaimanapun itu rangkuman dari data-data dari Apportal terus data lain masuk dalam Approweb tetapi belum langsung bisa dipakai”.

Ketersediaan data yang sedikit dan masih memerlukan pengolahan yang lama menjadi penyebab bahwa Approweb belum membantu mempercepat pekerjaan AR dalam rangka pencapaian IKU. Namun demikian dalam hal pendokumentasian Approweb dapat membantu pekerjaan AR menjadi lebih cepat.

4.2.2. Meningkatkan performa (*Improve Job Performance*)

Performa pekerjaan AR dalam rangka pencapaian IKU diharapkan meningkat dengan penggunaan Approweb. Dari hasil wawancara diketahui bahwa penggunaan Approweb tidak menjadikan performa pekerjaan meningkat, hal ini disebabkan data yang masih kurang akurat. Hal ini terkadang malah menjadi penghambat kinerja dikarenakan data yang belum siap digunakan, seperti yang dituturkan informan RH

”Aku masih nyambung pertanyaan yang satu juga. Himbuan Masa kan ada dua yaitu potput sama PPN, kalau PPN mungkin masih agak langsung bisa digunakan soalnya kan, kan ada pemantauan faktur-faktur juga masuk jadi bisa langsung digunakan. Tapi kadang ada juga data yang ada di Approweb itu belum *ter-update*. Umpanya data di Approweb ada 15 faktur ternyata di Apportal malah 25 faktur. Tapi kalau untuk potput kurang bisa ya, kita masih harus meneliti yang lain, ini itu ini itu. jadi ya tadi Intinya performa itu tergantung kitanya juga karena datanya tidak *ready to use*.”

Disamping disebabkan oleh keakuratan data, peningkatan performa AR juga menjadi terhambat karena terlalu banyaknya prosedur dalam penginputan di Approweb. Hal tersebut dijelaskan oleh informan AW

”Kalau saya tidak terlalu, karena justru dengan Approweb terlalu banyak kegiatan yang harus kita masukkan disitu yang menghambat saya terutama he he waduh...atau temen-temen semua kali ya untuk membuat himbuan yang lebih baik, karena prosedurnya terlalu banyak, harus menginput himbuan untuk mendapatkan nomer, harus membuat laporan hasil permintaan, harus membuat apalagi ya....banyak yang harus diinput dalam Approweb karena prosedurnya terlalu banyak, harus menginput himbuan untuk mendapatkan nomer, harus membuat laporan hasil permintaan, harus membuat apalagi ya....banyak yang harus diinput dalam Approweb. Padahal Approweb kadang-kadang tidak efisien.”

Dari pernyataan di atas menggambarkan bahwa Approweb belum dapat meningkatkan performa pekerjaan AR dalam rangka pencapaian IKU. Hal ini

disebabkan tingkat keakuratan data yang rendah dalam Approweb dan banyaknya prosedur dalam penginputan Approweb.

4.2.3. Meningkatkan Produktivitas (*Increase Productivity*)

Salah satu tujuan pemanfaatan Approweb adalah meningkatkan produktivitas pengawasan wajib pajak melalui SP2DK. Dari hasil wawancara diketahui bahwa Approweb membantu meningkatkan produktivitas penerbitan SP2DK, sesuai yang disampaikan oleh informan AM

“Yo Jelas, jelas itu, karena kalau dulu secara manual itu kan kalau saya sendiri karena ketergantungan istilahnya belum maksimal ilmu tentang IT nya, jadi kalau dengan adanya Approweb ini sangat membantu, otomatis produktivitas SP2DK lebih banyak daripada dulu waktu himbauan-himbauan yang hanya, istilahnya dulu kan banyaknya karena masal, karena dulu kalau masal menggantungkan pihak lain.”

Namun karena data kurang akurat menjadikan SP2DK yang telah terbit tidak berimbas terhadap pencairan potensi pajak yang dapat dicatatkan dalam pencapaian IKU. Hal tersebut dituturkan oleh informan RH

“Ya, pada prinsipnya, intinya dari dokumentasi jadi bisa melihat capaian kita sudah atau belum, kalau belum tercapai kan jadi termotivasi, cuma di Approweb sekarang tidak bisa dilihat apakah SP2DK tergolong dalam himbauan tahunan atau masa. Tapi melihat capaian temen-temen yang lain juga capaiannya tinggi dari pada dulu, namun tidak sinkron dengan capaian realisasi, karena tergantung keakuratan data dan kemauan Wajib Pajak (WP) untuk membayar.”

4.2.4. Efektifitas (*Effectiveness*)

Tujuan lain dari pemanfaatan Approweb adalah meningkatkan efektifitas pengawasan terhadap wajib pajak dalam rangka pencapaian IKU (SPT Tahunan dan Masa). Menurut hasil wawancara diketahui bahwa Approweb belum dapat menambah efektifitas pengawasan wajib pajak dalam rangka pencapaian IKU dikarenakan menu di Approweb belum lengkap seperti yang diutarakan oleh ML

“Kalau efektivitas pengawasan saya membayangkan Approweb itu apa yang sudah kita *record* itu ada menunya, kita klik itu, WP kita mana aja yang sudah kita himbau sudah respon atau belum itu muncul, kan kita kita login hanya muncul SP2DK, LHPT, tapi tidak bisa *me-record* WP ini sudah bayar atau belum sudah kita tindak lanjuti atau belum, itu belum ada. Jadi saya kira efektivitas nya kurang kalau untuk itu, Oh ya kemaren itu sudah dihimbau kita masih harus buka buka lagi, setoran kita cek lagi itu kurang sistematis. Tapi kalau ada di *link*, *user*-nya kita bisa melihat mana yang sudah kita kerjakan, dengan satu klik kita sudah bisa melihat semua yang kita tindak lanjuti itu jauh lebih bagus sekali.”

Efektifitas pengawasan menggunakan Approweb bisa terwujud jika setiap jam hanya mengelola Approweb namun hal tersebut tidak dapat dilakukan karena AR juga mempunyai tugas yang lain. Hal tersebut diungkapkan oleh informan PT, “Kalau pekerjaan kita dalam sehari-hari rutin ya...mungkin bisa seperti itu. Rutin dalam arti kita mantengin terus di Approweb ya itu bisa saja, tapi kalau kita kan ada aktivitas yang lain misalnya visit, kalau sudah visit Approweb kita tinggal ya jadi ketinggalan.”

4.2.5. Mempermudah Pekerjaan (*Make Job Easier*)

Dalam rangka pencapaian IKU, Approweb dirasakan belum membantu mempermudah pekerjaan AR, terutama pencapaian IKU Masa hal ini dikarenakan untuk IKU Masa data yang terdapat Approweb masih memerlukan pengolahan yang panjang, contohnya adalah pencapaian IKU Masa dari PPh pasal 21. Di Approweb belum dapat menyajikan ke pelaporan rutin SPT Masa PPh 21 sehingga tergantung juga kreatifitas AR dalam pengolahan data. Dengan demikian, AR belum merasakan Approweb mempermudah pekerjaan belum terpenuhi, seperti yang dituturkan informan OI:

”Ya mudah, cara pengoperasiannya lebih mudah daripada Approweb yang lalu, walaupun bagi sebagian orang mungkin tidak membuat mudah. Tidak tercapainya IKU tergantung dari kreatifitas AR cari

datanya. Kalau mau cari masa ya dari 21 , masalahnya belum ada di Approweb itu secara spesifik menunjuk ke laporannya rutin atau enggak.ya ada sih...sebenarnya datanya cuma ngolahnya itu panjang, kalau tahunan *trigger*-nya dan masuk dia dah ngitungin tahu tahu dah keluar potensinya berapa.”

Terlalu banyaknya langkah dalam penginputan juga membuat AR merasa lebih repot karena banyak yang harus dilalui dalam penginputan Approweb. Namun karena penggunaan Approweb bersifat *mandatory*, para AR tetap harus mempergunakannya. Hal tersebut dituturkan oleh informan ML: ”Atasan kita kan butuh Approweb untuk pengawasan, kalau buat AR sebenarnya menjadi repot akan merasa banyak *step* yang harus dilalui, tapi kembali lagi karena itu perintah, sebuah aturan yang harus dipenuhi ya..., ya kita sih *user* ya kita pake aja ngikutin aja”.

4.2.6. Bermanfaat (*Useful*)

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa informan menyampaikan bahwa secara keseluruhan Approweb bermanfaat. Walaupun setiap sistem informasi yang dibuat terdapat kekurangan dan kelebihan. Hal tersebut disampaikan oleh informan ML:

”Bermanfaat, kalau secara keseluruhan tetep bermanfaat membantu, saya kira apapun sistem itu tetep pasti ada nilai plus minusnya. Nilai plus nya sebenarnya AR sudah dibuatkan sistem biar mudah untuk melihat data-data, walaupun data-data itu ternyata belum sistematis, saya kira nanti ke depan akan selalu di-*review* atau diperbaharui untuk lebih baik.”

Hal senada juga disampaikan oleh informan OI: ”Bermanfaat sekali sudah efektif dan menghemat waktu, tidak perlu kerja dua kali untuk bikin himbuan walupun kadang AR bilang kok kata-katanya kok kayak gini.”

Approweb selain sebagai sarana yang digunakan oleh AR dalam rangka pencapaian IKU baik masa maupun Tahunan, juga sebagai catatan kinerja AR yang digunakan oleh para atasan melakukan penilaian kinerja AR. IKU Masa atau Tahunan dapat dinilai jika telah terdapat realisasi pembayaran oleh wajib pajak. Sedangkan proses pengolahan data, penginputan Approweb belum dilakukan penilaian. Menurut informan RH Approweb membantu dalam penginputan namun dalam pencapaian IKU belum, sehingga menurut RH seharusnya atasan juga memberikan penilaian dalam proses pengolahan dan penginputan, seperti penuturan RH:

”Kalau secara umum tetap bermanfaat, dalam banyak hal tetap bermanfaat, karena tadi masalah dokumentasi juga banyak AR yang lemah dalam hal itu, maksudnya kita dah menerbitkan apa, sudah menghimbau yang mana itu sering tidak terpantau karena menginput menambah pekerjaan. Sekarang yang dianggap sebagai pekerjaan kita itu kalau sudah terealisasi, padahal maksudnya kita itu nyari data, membuat SP2DK itu kan juga sudah kerja gitu, kayaknya kan gak diitung. misalnya gak dinilai penuh sepuluh tapi harusnya adalah prosesnya itu.”

Hal berbeda disampaikan informan AW, Approweb hanya sedikit bermanfaat dalam rangka pencapaian IKU, hal ini terutama disebabkan oleh data yang belum siap digunakan. Hal tersebut secara tersirat dalam hasil wawancara dengan AW: ”Sedikit membantu, karena ya tadi PPN, bukti potong membantu karena tidak matang.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa secara umum Approweb bermanfaat. Namun demikian dikarenakan data yang belum siap digunakan dan masih membutuhkan pengolahan lama, Approweb belum bermanfaat dalam pencapaian IKU SPT Tahunan dan SPT Masa. Namun

demikian dalam hal pendokumentasian kegiatan yang telah dilakukan oleh AR, para AR merasakan bahwa Approweb bermanfaat.

4.2.7. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

Approweb yang saat ini digunakan adalah generasi ketiga, Approweb ini mengalami perubahan dalam fitur-fiturnya. Para AR merasa harus belajar banyak dalam penginputan analisa. Hal ini dirasakan oleh *Account Representative* menyebabkan kesulitan dalam penggunaan Approweb. Informan ML menyampaikan kesulitan tersebut.

“Enggak, kalau untuk Approweb yang lama karena Approweb dulu lebih sistematis, untuk Approweb yang baru pertama di *launcing* memang kita harus belajar banyak, bagaimana kita menginput analisa, terus harus mulai dari mana ya agak susah kalau kita dalam pemanfaatan data ya itu agak harus login milih WP nya dulu nanti tahun pajak baru, *record* bawah nanti kembali lagi dikertas kerja, banyak *step-step* yang harus dilalui. Gak langsung model canggih masuk kertas kerja bolak-balik ngurut kertas kerja.”

Tidak jauh beda dengan hal yang disampaikan oleh informan PT, AR merasa bahwa Approweb tidak mudah dipelajari, karena masih terdapat keraguan dalam penggunaannya. Hal tersebut secara tersirat disampaikan oleh PT:

“Ya mungkin rata-rata sama, terakhir di kanwil itu Approweb versi terbaru aja masih nunak nunuk, dengan cara belajar sama-sama, ya mungkin tandem dengan AR yang lain, terutama yang sudah lancar kita nimbrung. Sebenarnya tidak sulit, kalau sudah terbiasa enggak ya, cuma kadang-kadang kita takut ya, takutnya keliru nanti keluar apa...”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui AR merasakan bahwa tidak mudah mempelajari penggunaan Approweb. AR memerlukan usaha yang lebih untuk mempelajari penggunaan Approweb generasi ketiga ini. AR juga masih merasa ragu dalam penggunaannya karena belum tahu akibat dari proses yang “diklik” di Approweb. Untuk mengatasi kesulitan dalam penggunaan

Approweb, para AR telah mendapat pelatihan di Kantor Wilayah . Selanjutnya AR mempelajari Approweb dengan cara belajar bersama-sama dengan AR yang lebih dahulu paham.

4.2.8. Dapat dikontrol (*Controllable*)

Dengan berubahnya tampilan menu Approweb, AR menjadi kesulitan dengan apa yang ingin dilakukan menggunakan Approweb. AR mengalami kesulitan menemukan catatan atas wajib pajak yang telah ditindaklanjuti. Hal ini tersirat dalam wawancara dengan informan RH

“Approweb yang baru ini awalnya kesulitan karena kan sekarang kan modelnya toko-toko, sok lupa, maksudnya kalau mencari menu yang ini dimana. Terus Approweb yang sekarang, aktivitas per WP kan tidak bisa dilihat, jadi umpanya WP “Ana”, itu gak bisa dilihat sudah pernah dilakukan apa aja itu kan gak bisa, kita harus ngeklik aktivitas selama setahun dulu baru tahu oh ini WP sudah pernah divisit jadi tidak bisa kaya dulu begitu saya ngklik WP “Ana” langsung keliatan pernah disuratin berapa kali, pernah divisit.”

Tampilan Approweb yang berupa toko-toko (jendela) membuat AR kebingungan melihat sejarah wajib pajak, hal ini disampaikan oleh informan AM: “Approweb sekarang banyak jendelanya, cuma ya itu tadi, tapi gak langsung merangkum satu WP itu kegiatannya apa-apa saja yang sudah dilakukan jadi kita gak bisa langsung tahu sejarah/history dari WP kalau gak rajin buka buka jendela itu.”

Selain kesulitan menemukan catatan wajib pajak, AR juga kesulitan dalam mengakses data-data yang telah ditindaklanjuti. Hal tersebut disampaikan oleh informan ML. “Yo pernah, ya itu tadi kalau kita mau nyari data mau ngeliat potensi, dari WP ini data mana mana aja yang belum ditindaklanjuti kan itu harus bener-bener main *filig* mana WP yang harus kita pegang dulu.”

Perubahan menu dan tampilan berupa toko-toko (jendela) pada Approweb generasi ketiga menyebabkan kesulitan dalam penggunaannya. Dengan tampilan tersebut membuat kebingungan dalam pencarian menu yang seharusnya digunakan. Para AR juga kesulitan menemukan catatan wajib pajak dan data yang telah ditindaklanjuti. Padahal dengan menu catatan WP tersebut, AR akan menjadi mudah dalam mengendalikan pengawasan apa yang akan dilakukan terhadap wajib pajak. Hal tersebut menjadikan AR merasa penggunaan Approweb sulit dikendalikan.

4.2.9. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understandable*)

Salah satu indikator sebuah sistem informasi dikatakan mudah apabila sistem tersebut jelas dan dapat dipahami oleh penggunanya. Kejelasan disini dapat berupa kejelasan dari tampilan dan tata letak menu dalam perangkat lunak yang digunakan. Dari wawancara diketahui bahwa AR merasakan fitur Approweb akan menjadi mudah dan jelas dipahami jika terus digunakan. Berdasarkan wawancara juga diketahui masih banyak fitur yang belum berfungsi, dan masih terdapat kekurangan fitur *record* wajib pajak. Hal tersebut disampaikan oleh informan PT: “Fitur-fiturnya menu menu bisa dipahami, diawal masih sulit, dulu lebih mudah sekarang menjadi lebih banyak fitur, mestinya lebih memudahkan lagi.”

Sedangkan menurut informan OI: “Mudah dan jelas dipahami walaupun belum banyak yang berfungsi. Kalau bisa ada menu fitur record per aktivitas apa saja yang dilakukan.”

Sedikit berbeda dengan yang disampaikan oleh informan AW, menurut informan tersebut dirasa fitur Approweb kurang mudah dipahami karena menu

berbentuk toko-toko dan masih terdapat kekurangan fitur yaitu jurnal harian wajib pajak. AW mengutarakan bahwa: “Approweb yang sekarang tidak terlalu, tidak aktivitas kayak jurnal harian itu, kalau dulu ada, jadi WP ini dah diapain aja kita bisa tahu, kalau sekarang tidak terlihat. Dengan bentuk toko-toko lebih mudah yang dulu ya fiturnya.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa fitur berupa toko-toko menjadikan kesulitan dalam memahami ketika diawal penggunaan Approweb. Disamping itu masih terdapat kekurangan fitur yang dibutuhkan AR, yaitu *record* kegiatan yang telah dilakukan per wajib pajak. Banyaknya fitur baru di Approweb disamping membuat kebingungan AR dalam penggunaannya, ternyata malah terdapat menu yang masih belum berfungsi, seperti fitur *network* wajib pajak.

4.2.10. Fleksible (*Flexible*)

Dengan diwajibkannya penggunaan Approweb generasi ketiga sekarang, seluruh penerbitan SP2DK dan penomorannya langsung dari sistem Approweb. Hal ini menjadikan sedikit kekakuan dalam prosedur penerbitan, namun dari segi bahasa dan penghitungan potensi pajak masih dapat dilakukan penyuntingan dan modifikasi.

Menurut informan ML Approweb adalah alat yang salah satu kegunaannya untuk menerbitkan SP2DK. Dengan sistem penomoran yang langsung di Approweb terkadang menjadikan kekakuan dari segi bahasa yang digunakan dalam SP2DK, berikut penuturannya:

“Kalau masalah fleksibelnya itu kan sebenarnya Approweb itu kan hanya alat agar memunculkan SP2DK, tapi bagusnya masih bisa diedit sendiri,

memang bahasa SP2DK itu bahasa yang kaku gak bisa bisa unik tapi general semua. Jadi selalu suratnya itu umum terus baru belakangnya entah itu PPN entah itu bukti potong jadi saya kira suratnya itu tidak ada modif yang sesuai dengan keinginan kita. Tapi masih bisa diedit.”

Kelebihan Approweb generasi ketiga dibanding sebelumnya adalah kemampuan penyuntingan potensi pajak. Menurut informan RH dengan menggunakan Approweb generasi ketiga sudah bisa dilakukan penyuntingan potensi pajak.

“Untuk pembuatan surat iya fleksibel, kata-kata bisa diedit, kan kadang kata-kata di sistem gak begitu, masih bisa di edit itu ya enak juga gitu-dimodifikasi, terus kalau sekarang bikin LHPT, itu juga ini ya, nek dulu kan baku tuh, potensi sekian langsung, sekarang potensi bisa diedit, menghitung PPh-nya juga sudah ada pilihan PPh 25 atau PPh 1 persen sekarang sudah ada.”

Hal serupa juga disampaikan informan PT, yang menyampaikan hal berikut: “Didalamnya ada fitur yang digunakan untuk mengembangkan misalnya dari segi isian surat kita bikin sendiri bisa aja bisa dimodifikasi, jadi bisa fleksibel.”

Meskipun penerbitan dan penomoran SP2DK langsung dari Approweb, AR masih dapat melakukan penyuntingan potensi pajak terutang dengan melakukan penghitungan yang lebih matang. Bahasa surat yang akan disampaikan kepada wajib pajak juga masih bisa dilakukan modifikasi sesuai yang dikehendaki oleh AR, sehingga mengurangi kekakuan bahasa komunikasi dengan wajib pajak.

4.2.11. Mudah Mahir (*Easy to Became Skillful*)

Indikator lain yang menentukan mudah atau tidaknya Approweb digunakan dalam mendukung pencapaian IKU AR adalah kemudahan untuk menjadi mahir dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil wawancara diketahui

bahwa untuk menjadi mahir dalam menggunakan Approweb itu mudah asal sering dibuka dan diulang-ulang sebagaimana diungkapkan oleh AW. AW mengatakan bahwa: “Menjadi mahir, gak lama, yang penting ada yang ditanya, cepet mahir, dengan sering membuka dan mengentri, semakin sering semakin cepat mahir, tapi kalau jarang ya lupa-lupa terus”

ML mengungkapkan bahwa akan lebih mudah lagi untuk menjadi mahir dalam menggunakan Approweb jika AR juga menyukai komputer dan suka hal-hal yang baru. Informan ML menuturkan bahwa: “Mudah, ya sebenarnya kita suka komputer,... karena saya tipe orang yang senang mencoba hal yang baru jadinya suka tak liat ini apa, apa. Tapi sebenarnya ini relatif mudah”

Faktor usia juga mempengaruhi mudahnya menjadi mahir dalam penggunaan Approweb, seperti yang dituturkan oleh PT bahwa: “Hal itu tergantung usia juga, ya kalau sudah familier dengan komputer akan lebih cepat mudah paham, apalagi kalau sudah terbiasa ya lebih mudah lagi.”

Pada dasarnya untuk menjadi mahir dalam penggunaan Approweb itu mudah, dengan catatan AR memiliki ketertarikan dengan komputer, sering membuka dan mengulang-ulang pengisian Approweb dan rajin bertanya kepada AR lain yang sudah lebih mahir.

4.2.12. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Penggunaan Approweb dari sisi pemakaian fitur/menu sebetulnya mudah, namun dari sisi penggunaan data yang tersedia, dalam rangka membantu pencapaian IKU masih sulit. Prosedur yang panjang juga terkadang memperlambat pekerjaan AR. Hal ini dikarenakan data yang tersedia dalam

Approweb tidak *up todate*, sedikit, dan memerlukan pengolahan lebih lanjut. AW mengungkapkan :

“Sebenarnya mudah cuma menyulitkannya menjadikan tambah prosedur, sebenarnya kalau menggunakannya mudah, cuma membuat agak memperlambat kita bekerja. Cara menggunakannya mudah tapi karena kita harus meneliti satu persatu jadi susah menggunakannya, itu menyulitkan, apalagi jelas itu potensinya berapa, berarti kita harus menindaklanjuti, padahal sebenarnya dah dilaporkan oleh WP jadi sebenarnya gak ada potensi tapi harus ditindaklanjuti. *That wasting time*. Butuh data yang lebih matang, tinggal eksekusi, lebih bagus menurut saya, CTA tuh bagus, jangan terlalu banyak data yang potensinya tidak jelas”

Sependapat dengan AW, ML mengatakan :

“Kalau secara keseluruhan hanya untuk meng-cover pekerjaan AR mudah, tapi kalau kita harus menganalisa lebih lanjut itu, memang butuh tahapan, jadi Approweb itu tidak bisa kita liat mudah atau kita bilang susah. Kalau hanya untuk membuka, menginput , profil itu mudah. ya kalau pencapaian IKU kurang bisa langsung gak bisa langsung klik langsung jadi.”

Selain itu fitur yang tersedia dalam Approweb masih terbatas, akan lebih mudah digunakan apabila fiturnya dilengkapi sebagaimana diutarakan oleh OI :“Mudah, tapi fitur untuk ditambah *record* kegiatan, *case closed*, usulan pemsus, usulan P3”

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis uraikan dalam bab sebelumnya, penulis dapat merumuskan simpulan bahwa AR belum merasakan kebermanfaatan penggunaan Approweb dalam rangka pencapaian IKU sehingga AR enggan menggunakan Approweb. Hal tersebut disebabkan oleh:

- a. Dari segi tampilan, menu dalam Approweb yang berupa toko-toko/jendela kurang sistematis bila dibandingkan Approweb versi terdahulu. Menu toko/jendela menyebabkan terlalu banyak prosedur yang harus dilakukan dalam penginputan maupun pencarian data. Approweb juga tidak dilengkapi dengan fitur *record* (perekaman) atas tindak lanjut data yang sudah dilakukan sehingga tidak ada menyajikan data pembayaran Wajib Pajak sekaligus (seandainya WP sudah membayar). Hal ini membuat AR tidak bisa dengan mudah dan cepat mendapatkan gambaran apakah setiap data telah ditindaklanjuti atau belum dan apakah atas data yang sudah ditindaklanjuti tersebut sudah dibayar atau belum.
- b. Dari segi data, data yang tersedia dalam Approweb merupakan data mentah yang terkadang akurasi datanya masih rendah sehingga harus diteliti dan diolah terlebih dahulu menggunakan bantuan aplikasi/tools lain. Hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang tidak sedikit. Padahal yang bisa menjadi penilaian IKU jika terdapat realisasi pembayaran. Sedangkan terhadap pengolahan data belum diberikan penilaian.
- c. Dalam pembuatan SP2DK memang Approweb sangat membantu dari segi efektifitas karena redaksi maupun penomoran surat langsung tercetak oleh sistem (tidak perlu dibuat secara manual). Hal ini dapat meningkatkan produktivitas penerbitan SP2DK. Namun peningkatan produktivitas tersebut tidak diikuti oleh peningkatan potensi pajak karena data yang ditindaklanjuti tidak akurat.

- d. Atas SP2DK yang telah diterbitkan melalui Approweb dapat dilakukan penyuntingan terhadap redaksi surat apabila dirasa kurang tepat maupun terhadap potensi pajaknya agar lebih realistis. Hal ini sebenarnya kurang efektif karena harus kerja dua kali. Jika data yang tersedia akurat, potensi pajak yang dimunculkan wajar dan masuk akal, maka tidak perlu dilakukan penyuntingan lagi.

5.2. Saran

1. Penggunaan Approweb bersifat mandatori (wajib digunakan) sehingga AR tetap harus menggunakannya sebagai sarana pencapaian IKU. Diketahui bahwa dengan semakin seringnya menggunakan Approweb maka AR akan semakin mahir dalam melakukan pengolahan data. Dengan demikian peran dari manajer adalah mengarahkan perilaku AR untuk menggunakan Approweb secara maksimal. Manajer dapat membuat program program jam efektif bersama Approweb, seperti "Dua Jam Bersama Approweb", agar interaksi AR dan Approweb lebih intens.
2. Adapun langkah untuk menjadi mahir dalam penggunaan Approweb sehingga dapat membantu pencapaian IKU adalah dengan cara :
 - a. *Knowledge sharing*, yakni pegawai yang sudah mahir dan mempunyai pengalaman membagikan pengetahuannya kepada pegawai lain yang belum mahir
 - b. Melakukan *In House Training* tentang penggunaan Approweb.
 - c. Melakukan peningkatan *softskills* dalam bidang komputer
3. Penggunaan aplikasi dalam suatu organisasi guna mendukung tercapainya tujuan organisasi tentunya akan selalu dievaluasi dan diperbaharui. Dalam pembaharuan berikutnya sebaiknya :
 - a. ditambahkan data-data yang akurat seperti faktur pajak, bukti potong yang sudah matang
 - b. ditambahkan menu *record*/perekaman atas tindak lanjut data yang sudah dilakukan baik itu dalam bentuk himbuan, visit, pembayaran oleh Wajib Pajak.

4. Pencapaian IKU Tahunan dan Masa dinilai jika telah terdapat realisasi pembayaran. AR dianggap sudah bekerja jika telah ada pembayaran. Sedangkan proses pengolahan data oleh AR belum dilakukan penilaian oleh atasan. Disarankan untuk atasan juga melakukan penilaian atas proses pengolahan data yang telah dilakukan oleh AR.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Yudha Aidil., “Model Penerimaan Teknologi Augmented Reality Sebagai Media Komunikasi Pemasaran (Studi Kasus Penerimaan I Butterfly Oleh Pengguna Smartphone) <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20318290-S-Yudha%20Aidil%20Adha.pdf>, [Diakses 1 Mei, Pukul 19.46 WIB]
- Alwasilah A.Chaedar (2000), *Pokoknya Kualitatif*, Bandung: Dunia Pustaka Jaya
- Davis, Fred.D (1989), User Acceptance Of Computer Technology A Comparison Of Two Theoretical Models”, *Management Science* Vo.35 8 August 1989,<http://home.business.utah.edu/actme/7410/DavisBagozzi.pdf>. [Diakses tanggal 1 Mei 2017, pukul 17.35 WIB]
- Erma Yudi Slamet dan Johan JC Tambotuh (2013), Analisis Pemanfaatan Teknologi Menggunakan Pendekatan *Innovation and Diffusion Theory (IDT) dan Technology Acceptance Model (TAM) pada Disdikpora Salatiga*.repositorv.uksw.edu/bitstream/123456789/5359/2/T1_682010026_Full%20text.pdf, [Diakses tanggal 12 Desember 2016]
- Hartono J.M (2008), *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi Offset
- Jefri Eko Cahyono (2013), “Analisis Pemanfaatan Senayan Library Management System (SliMS) Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Salatiga, Skripsi tak diterbitkan, Universitas Diponegoro
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak
- Lee Young Hwa, Kenneth A Kozar dan Kai RT Larsen (2003), “The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future”, *Communication of the Association for Information Systems*, Vol.12 Article 50
- Moleong Lexy J.(2012), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moorhead Gregory dan Ricky W.Griffin (2013), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Oudahi Jamal (2008), “A Qualitative Analysis Factors Associated with User Acceptance and Rejection of a New Workplace Information System in the Public Sector:A Conceptual Model”, *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol 25 hal 201-213
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak

- Rahadian Saputra, Endang Siti Astuti, Kusdi Raharjo (2014), “Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Paratama Surabaya Gubeng)”, *Jurnal Perpajakan* Vol.3 No.1
- Rahmatsyah, Deni (2011), “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Produk Baru (studi Kasus:Uang elektronik Kartu Flazz BCA),<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20281215-T21758> [Analisa%20faktor.pdf](#), [Diakses tanggal 1 Mei 2017, Pukul 14.33 WIB]
- Riduwan (2008), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta
- Saputra, Rahadian, Endang Siti Astuti dan Kusdi Rahardjo (2014),”Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng”, *Jurnal Perpajakan*, Vol 3, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/61>, [Diakses tanggal 12 Desember 2016]
- Selvia, Abriandi (2015),” Pelaksanaan Ekstensifikasi dan Intensifikasi Pajak dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Satu”, *Kalbisocio*, Vol 3, <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/2061YGTGVD4NHG0HA8V8HOO6K.pdf>, [Diakses tanggal 12 Desember 2016]
- Senel Huseyin Can, M Tuncay Saritas, dan Emel Yildiz (2015), “ Examining the Attitudes and Intention to Use Synchronous Distance Learning Technology among Preservice Teachers: A Qualitative Perspective of Technology Acceptance Model”, *American Journal of Educational Research*, Vol 3 hal 17-25
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung:Alfabeta
- Sugiyono (2016), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-01/PJ./2012 tentang Penyempurnaan Aplikasi Approweb Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran profil Wajib Pajak
- Surat Edaran Direktur Jenderal pajak nomor SE-10/PJ/2015 tentang Pedoman Asministrasi Pembangunan, Pemanfaatan dan Pengawasan Data (PAP3D)
- Surat Edaran Jenderal Pajak Nomor SE-49/PJ/2016 tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi

- Vogelsang Kristin, Melanie Stenhuser, dan Uwe Hoppe (2013), "A Qualitative Approach to Examine Technology Acceptance, Completed Resarch Paper pada Thirty Fourth International Conference on Information System, Milan 2013
- Wahdain Esmat Abdul Majid, Mohammad Nazir Ahmad dan Nor Hidayati Zakaria (2014), "Using TAM to Study the User Acceptance of IT in the Yemeni Public Sector", International Journal of Computer and Coomunication Engineering, Vol.3 hal 312
- Wakhid Nanang (2015), "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Approweb oleh Account Representative Direktorat Jenderal Pajak, Tesis tak diterbitkan, Universitas Indonesia
- Wijaya Adi Hendrawan (2010), *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris*, Yogyakarta: Pustaka Mandiri

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat