

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Berbagai aktivitas mulai beralih dari sistem tradisional menuju sistem modern. Dalam hal ini, era modernisasi menandai berkembangnya berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya di bidang informasi. Informasi sendiri menurut Rusdiana dan Irfan (2014) merupakan “kumpulan dari data yang diolah sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan bermanfaat.” Pendapat ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Gordon (1991) dalam Rusdiana dan Irfan (2014), yaitu “Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.”

Berdasarkan pengertian tersebut, informasi merupakan elemen penting dalam peradaban manusia. Urgensi informasi dapat dilihat di berbagai sektor, salah satunya di sektor pemerintahan. Berkaitan dengan hal itu, perubahan zaman selalu menuntut perkembangan sistem informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga tercipta teknologi informasi. Teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan agar dapat dilaksanakan dengan

cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja (Nuryanto, 2012).

Salah satu kegiatan berbasis teknologi yang tercipta karena perkembangan teknologi informasi adalah *E-Government*. Pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* telah melaksanakan proses transformasi menuju konsep *E-Government*. Inpres ini menjadi titik awal sebelum reformasi manajemen keuangan negara yang ditandai dengan diterbitkannya paket UU Keuangan Negara. Proses reformasi keuangan negara diawali dengan lahirnya kerja sama antara pemerintah dengan Bank Dunia melalui program *Government Financial Management and Revenue Administration Project* (GFMRAP) (Nugroho *et al.*, 2017).

Proyek GFMRAP meliputi empat bidang besar, salah satunya adalah *Public Financial Management* (PFM). Perubahan terbesar dalam PFM adalah dikembangkannya Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). Selain itu, pengembangan SPAN juga merupakan bagian dari *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS). Kemudian dalam lingkup satuan kerja (Satker), implementasi IFMIS diwujudkan dalam bentuk penyempurnaan proses bisnis pengelolaan keuangan negara dengan menggunakan aplikasi terintegrasi yaitu Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) (Prabowo, 2017).

SPAN dan SAKTI memiliki perbedaan dalam hal ruang lingkup penggunaan. Menurut PMK Nomor 154 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara, SPAN merupakan sistem terintegrasi

seluruh proses yang terkait dengan pengelolaan APBN. Dalam hal ini, pengguna SPAN adalah bagian anggaran Bendahara Umum Negara (BUN). Sementara itu, menurut PMK Nomor 159 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi, SAKTI merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan sistem perbendaharaan dan penganggaran negara pada instansi pemerintah. Berkaitan dengan hal itu, pengguna SAKTI adalah bagian anggaran Kementerian/Lembaga.

SAKTI sebagai aplikasi pengelolaan keuangan negara di tingkat satker mulai diuji coba secara terbatas (*piloting*) pada tahun 2015 sebelum diterapkan pada seluruh Satker di Kementerian/Lembaga. Hal ini sesuai dengan PMK No. 185 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan No. 223 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Berdasarkan peraturan tersebut, uji coba SAKTI dilaksanakan dalam tiga tahap. Tahap I untuk minimal lima Satker lingkup Kanwil DJPB DKI Jakarta, Tahap II untuk Satker lingkup DJPB di seluruh Indonesia, dan Tahap III untuk seluruh Satker Kementerian Keuangan. Peraturan ini kemudian dicabut dan tahapan uji coba SAKTI diakui dalam PMK No. 159 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Berdasarkan peraturan tersebut, uji coba SAKTI dilaksanakan pada seluruh Satker lingkup Kementerian Keuangan dan beberapa Satker Kementerian Negara/Lembaga dengan batas pelaksanaan paling lambat pada Desember 2018.

Pada tahun 2019, diterbitkan peraturan baru yaitu PMK Nomor 203/PMK.05/2019 tentang Perubahan atas PMK Nomor 159/PMK.05/2018 tentang

Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Di dalam peraturan tersebut hanya menambahkan bahwa penerapan uji coba SAKTI dilaksanakan sebelum seluruh modul SAKTI diterapkan pada seluruh Satker di Kementerian Negara/Lembaga (BDK Yogyakarta, 2021). Terakhir, peraturan tersebut kemudian dicabut dengan PMK Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI yang menjelaskan bahwa mulai Tahun Anggaran 2022, seluruh Satker Kementerian Negara/Lembaga Lainnya akan secara penuh menggunakan SAKTI.

Sebelum tahun 2019, SAKTI masih berbasis *desktop* dengan berbagai permasalahan di dalam penerapannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nasrudin (2017) dalam tesisnya mengungkapkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang muncul dari persepsi pengguna SAKTI. Permasalahan tersebut berupa kerumitan fitur aplikasi, ketidakstabilan jaringan internet, keutuhan dalam menampilkan laporan, minimnya pelatihan teknis, dan kurangnya komunikasi antara admin dengan operator, serta berbagai masalah lainnya. Kemudian pada tahun 2019, dikembangkan aplikasi SAKTI yang sebelumnya *desktop-based* menjadi *web-based*, mulai dari terbatas pada beberapa modul sampai dengan seluruh modul yang kemudian disebut sebagai SAKTI *Web Full Module*. SAKTI *Web Full Module* ini akan dilakukan *roll out* ke seluruh Kementerian Negara/Lembaga pada akhir tahun 2021 untuk transaksi APBN 2022 (Pebrianto, 2022). Hal tersebut diperjelas dengan Surat Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-51/PB/2021 yang menyampaikan bahwa *roll out* SAKTI *Web Full Module* akan dilaksanakan pada 76 Kementerian/Lembaga yang dimulai pada akhir

2021 dengan output Satker dapat mengajukan pembayaran gaji pada bulan Januari 2020 menggunakan SAKTI. (DJPB, 2021).

Secara umum, sebagaimana yang telah disampaikan sebelumnya, penerapan sistem informasi tidak terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi. Hal ini menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam pengembangan sistem informasi. Menurut Goldfinch (2007), sebagian besar pengembangan sistem informasi tidak berhasil. Semakin besar pengembangannya, semakin besar kemungkinan untuk tidak berhasil. Pernyataan ini dibuktikan dengan beberapa penelitian terkait dengan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam penerapan sistem informasi. Di sektor privat, Apriyanto dan Putro (2018) menyatakan bahwa hanya 27% dari 110 proyek sistem informasi selesai sesuai anggaran, tepat waktu, dan telah dievaluasi oleh pengguna, sedangkan 55% bermasalah dan 18% dibatalkan. Sementara itu, di sektor publik, menurut penelitian yang dilakukan oleh Sauer dan Cuthbertson (2003), ditemukan bahwa jumlah proyek teknologi informasi yang mencapai semua target di Inggris tetap rendah yaitu 16% dengan rata-rata *overbudget* adalah 18%, rata-rata *overrun* sesuai jadwal adalah 23%, dan rata-rata *underachievement* pada fungsionalitas adalah 7%. Berkaitan dengan hal tersebut, keberhasilan dari penerapan SAKTI menjadi perhatian utama pemerintah.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui tingkat kesuksesan atas penerapan SAKTI. Sebagian besar model yang digunakan oleh peneliti adalah *DeLone and McLean Information System Success Model* yang diperkenalkan pada tahun 1992. Hal ini karena model tersebut memberikan penjabaran yang lebih

lengkap, koheren, dan konseptual dari berbagai komponen efektivitas yang saling berkaitan pada sebuah sistem informasi (Utomo *et al.*, 2018). Kemudian pada tahun 2003, model ini disempurnakan dengan enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*) atau Minat Penggunaan (*Intention to Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) (Pambudi dan Adam, 2018). Sementara itu, penelitian mengenai penerimaan teknologi informasi didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa sebuah penerimaan individu terhadap teknologi komputer didasarkan pada dua keyakinan, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) (Utomo *et al.*, 2018). Berkaitan dengan hal tersebut, penulis memilih untuk menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis kesuksesan penerapan SAKTI. Hal ini karena model tersebut lebih relevan dengan topik analisis dibandingkan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pambudi dan Adam (2018), Amriani dan Iskandar (2019), Sihotang (2020), serta At-tamimi dan Siregar (2021) terletak pada jumlah variabel yang digunakan. Penulis menggunakan enam variabel pengukuran untuk mengetahui kesuksesan di setiap bagian sistem informasi sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang lebih lengkap.

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan. Dalam hal ini, Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Temanggung merupakan salah satu unit kerja yang berada di Kabupaten Temanggung. KPP Pratama Temanggung telah melaksanakan penerapan SAKTI sesuai dengan amanat PMK No. 159 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Piloting Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung yang akan dituangkan di dalam Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) ini dengan judul yang diambil adalah “Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan atas Penerapan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung”. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam penyusunan kebijakan terkait dengan penerapan SAKTI yang lebih efektif di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis telah merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas di dalam KTTA ini berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis kualitas sistem atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?
2. Bagaimana analisis kualitas informasi atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?
3. Bagaimana analisis kualitas layanan atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?

4. Bagaimana analisis penggunaan atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?
5. Bagaimana analisis kepuasan pengguna atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?
6. Bagaimana analisis manfaat bersih atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam menyusun KTTA ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas sistem atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
2. Menganalisis kualitas informasi atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
3. Menganalisis kualitas layanan atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
4. Menganalisis penggunaan atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
5. Menganalisis kepuasan pengguna atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
6. Menganalisis manfaat bersih atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penulisan agar pembahasan penelitian ini tidak mengarah ke aspek-aspek yang tidak relevan. Batasan-batasan yang telah ditentukan penulis yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian memfokuskan pada analisis untuk setiap faktor-faktor kesuksesan berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.
2. Responden survei merupakan pegawai KPP Pratama Temanggung yang menjadi operator SAKTI.
3. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dan didukung dengan wawancara kepada responden.
4. Variabel pengukuran yang digunakan adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang menentukan kesuksesan atas penerapan sistem informasi, dalam hal ini adalah SAKTI.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dari mata kuliah akuntansi pemerintah. Selain itu, penulis juga

memperoleh pengetahuan terkait dengan perkembangan atas penerapan SAKTI yang telah dijalankan oleh pemerintah.

b. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bersama dengan penelitian-penelitian sebelumnya bagi penulis selanjutnya yang akan mengambil topik penelitian terkait dengan kesuksesan penerapan sistem informasi, dalam hal ini adalah SAKTI.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengungkapkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan dalam penyusunan KTTA ini. Penulis memberikan gambaran secara umum mengenai apa yang akan dibahas di dalam karya tulis ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai teori-teori dan peraturan terkait dengan topik karya tulis yang akan disusun. Penulis memaparkan mengenai SAPP, SAKTI, sistem informasi, Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean, dan faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi, serta penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan kesuksesan penerapan SAKTI. Hal ini menjadi landasan bagi penulis dalam melakukan analisis terkait dengan kesuksesan penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metode pengumpulan dan pengolahan data, menguraikan gambaran umum mengenai penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung, dan melakukan pembahasan hasil analisis data untuk mengetahui kesuksesan atas penerapan SAKTI pada KPP Pratama Temanggung dengan pendekatan model DeLone dan McLean.

BAB IV SIMPULAN

Pada bab ini penulis menyampaikan kesimpulan atas pembahasan yang telah disampaikan.