

EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP)

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

MARINA LESTARI

NIM: 0610323115



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
MALANG
2013**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK (SIDJP) (Studi Pada Kantor Pelayanan
Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)

Disusun oleh : MARINA LESTARI

NIM : 0610323115

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : MANAJEMEN SISTEM INFORMASI

Malang, Juli 2013

Komisi Pembimbing

Ketua

Dr. Kertahadi, M.Com
NIP. 19540917 198202 1 001

Anggota

Dr. Imam Suyadi, M.Si
NIP. 19521116 197903 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 31 Juli 2013
 Jam : 13.00 WIB
 Skripsi atas nama : Marina Lestari
 Judul : Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal
 Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan
 Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)

dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Kertahadi, M.Com
 NIP. 19540917 198202 1 001

Anggota



Dr. Imam Suyadi, M.Si
 NIP. 19521116 197903 1 002

Anggota



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
 NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota



Drs. Riyadi, M.Si
 NIP. 19600608 200604 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Juli 2013

Nama : Marina Lestari

NIM : 0610323115

RINGKASAN

Marina Lestari; 2013; **Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)**; Dr. Kertahadi, M.Com., Dr. Imam Suyadi, M.Si; 75 hal+x.

Pajak merupakan salah satu penerimaan utama negara yang diatur dalam undang-undang dan dibayarkan oleh wajib pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran kolektif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Menyadari akan pentingnya data dan informasi subjek dan objek pajak maka dibentuk Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan menggunakan database yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran SIDJP serta efektifitas SIDJP yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Analisis data yang digunakan adalah menetapkan nilai distribusi frekuensi dan menetapkan nilai modus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIDJP yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dapat dikatakan efektif berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi dan nilai modus masing-masing variabel dari kuesioner yang disebarkan pada 44 responden. SIDJP memiliki performa sistem yang baik dilihat dari *hardware* dan *software* yang digunakan. Informasi yang dihasilkan SIDJP memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan. Adanya kepuasan pengguna terhadap SIDJP. Penggunaan SIDJP yang meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya kinerja KPP Pratama Malang Utara dalam menjalankan kegiatannya.

SUMMARY

Marina Lestari; 2013; Effectiveness of Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Study on Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama North Malang); Dr. Kertahadi, M.Com., Dr. Imam Suyadi, M.Si; 75 hal+x.

Tax is one of the country's main income which arranged by law and paid by taxpayer to finance collective spending with efforts increasing general prosperity. Taxes administered by Direktorat Jenderal Pajak (DJP), under protection of Financial Department of Indonesia Republic. Realizing how important data and information of tax subject and tax object then, SIDJP created with sentralitation database to support whole activity of Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

This research is done to know how existence of SIDJP image and SIDJP effectiveness which available on Kantor Pajak Pratama (KPP) Pratama North Malang. Variabel studied consisted of 6 variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit. Observational type for this research is descriptive observational with quatity approaching with broadcasts questioner as collector of master data to KPP Pratama North Malang employees. Analysis is data that is utilized is establish to assess frequency distribution and establishes modus point.

Result observationing to point out that SIDJP who is applied on Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama North Malang gets to be said effective bases modus frequency distribution and point count their variable from questioner which is broadcast on 44 respondents. SIDJP has performa good system is seen from hardware and software that is utilized. Resulting information SIDJP gives benefit in decision making. Mark sense user satisfaction to SIDJP. SIDJP purpose that increase service quality. Increasing it KPP Pratama North Malang in going its activity.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan hikmat dan kekuatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). Skripsi ini merupakan salah satu tugas yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bekal ilmu pengetahuan, dorongan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, peneliti tidak mungkin dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, MS, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Kertahadi, M.Com, selaku Ketua Komisi Pembimbing, yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh kesabaran serta motivasi kepada penulis dari awal hingga penyelesaian skripsi ini dengan hasil yang baik.
5. Bapak Dr. Imam Suyadi, M.Si, selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh kesabaran serta motivasi kepada penulis dari awal hingga penyelesaian skripsi ini dengan hasil yang baik.

6. Para dosen dan seluruh staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama ini.
7. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada henti dalam perjalanan hidupku sampai sekarang, dan doa dalam hal apapun.
8. Pakdhe dan Budhe Timotius, juga Mbahkung yang telah memberikan motivasi, dukungan materi dan doa kepada penulis selama ini.
9. Kedua adikku, Edra dan Tasha juga Mbak Ika, Mas Nug, Mbak Galih dan saudara-saudara lainnya yang selalu mendukung, memberi motivasi dan memberi semangat yang tiada henti.
10. Mbak Ria sekeluarga dan teman-teman seperjuangan dalam iman yang tidak berhenti memberi dukungan motivasi dan semangat serta doa dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Teman-teman dan sahabat di FIA angkatan 2006 yang saya kenal maupun tidak terimakasih dukungan dan bantuan yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan sumber segala kasih senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan demi terselesaikannya skripsi ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 31 Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

**TANDA PERSETUJUAN
TANDA PENGESAHAN
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
MOTTO**

RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Sistem	7
1. Pengertian Sistem	7
2. Data dan Informasi	9
3. Sistem Informasi	11
B. Pemahaman Organisasi, Manajemen, dan Teknologi Informasi untuk Sistem Informasi	12
1. Organisasi	12
2. Manajemen	13
3. Teknologi Informasi	14
C. Dukungan Komputer dalam Pengembangan Sistem Informasi	16
1. Infrastruktur TI	16
2. Jaringan Komputer	16
3. Internet	17
4. Intranet	18
5. Ekstranet	18
6. Fungsi dalam Proses Sistem Informasi	19
D. Efektifitas Sistem Informasi	20

1. Pengertian Efektifitas	20
2. Ukuran Efektifitas	20
3. Pengertian Efektifitas Sistem Informasi	21
4. Model Kesuksesan Sistem Informasi	22
5. Enam Dimensi Menurut DeLone dan McLean	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	31
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Variabel dan Skala Pengukuran	33
1. Variabel	33
2. Skala Pengukuran	35
E. Alat Pengumpul Data	36
F. Analisis Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
1. Gambaran Umum KPP Pratama Malang Utara	39
2. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara	41
3. Struktur Organisasi	42
4. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)	43
B. Analisis Statistik Deskriptif	49
1. Deskripsi Responden	49
2. Deskripsi Variabel	51
C. Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Sistem	7
Tabel 2.2 Definisi Data	9
Tabel 2.3 Definisi Informasi	10
Tabel 2.4 Definisi Sistem Informasi	11
Tabel 2.5 Definisi Manajemen	14
Tabel 2.6 Definisi Teknologi Informasi	15
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Efektifitas Sistem Informasi	34
Tabel 3.2 Pemberian Skor dengan Skala Likert	36
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)	52
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)	55
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	60
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan (X4)	63
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (X5)	66
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih (X6)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Komponen Sistem	8
Gambar 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	24
Gambar 3 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara	42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penerimaan utama negara yang diatur dalam undang-undang dan dibayarkan oleh wajib pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran kolektif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Dalam mengemban tugasnya, DJP memerlukan kecepatan dan ketepatan data dan informasi mengenai subjek dan objek pajak yang ditangani untuk menentukan pengenaan pajak terutang. Penanganan data dan informasi tersebut dapat dilakukan dengan penggunaan sistem informasi yang baik.

Data dan informasi mengenai obyek dan subyek pajak mutlak diperlukan karena sangat menentukan dalam hal pengenaan pajak terutang. McLeod dan Schell (2004:29) menjelaskan bahwa informasi yang dibutuhkan merupakan informasi yang bersifat strategik yaitu informasi yang berkaitan dengan eksistensi organisasi atau perusahaan secara jangka panjang. Sejalan dengan hal tersebut, perlu di bangun sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi. Sistem informasi tersebut harus mampu mengatasi aktivitas kerja dan transaksi dalam volume yang besar dan jangkauan yang luas sehingga data dan informasi yang diperlukan dapat disajikan tepat, cepat dan akurat. Laudon&Laudon (2005:4) menerangkan bahwa organisasi

memerlukan sistem informasi agar dapat bertahan hidup dan berhasil baik. Sistem informasi dapat membantu memperluas jangkauan sampai ke lokasi yang jauh, memperoleh bentuk dan aliran kerja yang baru. Adanya sistem informasi maka organisasi dapat mencapai keberhasilan karena kinerja perusahaan dapat diketahui setiap saat.

Membangun sebuah sistem informasi diperlukan pemahaman atas susunan organisasi. Susunan organisasi yang tepat, meliputi: cara penempatan orang sesuai dengan bidang dan keahliannya, juga penetapan peran serta hubungan mereka akan membuat organisasi menjadi efektif. Dengan adanya susunan organisasi, maka dapat dibuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang merupakan acuan atau pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk membangun sebuah sistem informasi perlu memperhatikan SOP yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

Sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: *core system*; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi dan manajemen kasus; *workflow system*; serta profil wajib pajak. SIDJP dirancang

untuk mengelola data transaksi wajib pajak seperti pendaftaran dan pelaporan (e-SPT/e-filing) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database KPP yang ada di dalam *core system* informasi. SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama diharapkan dapat menghasilkan *output* dan *outcome* yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja, kemampuan yang lebih baik dalam mengolah informasi serta terjaminnya keamanan informasi yang tersimpan, maka aplikasi SIDJP sejak tahun 2004 telah dikembangkan dalam perangkat lunak basis data sebagai standar pengolahan basis data. Peranan teknologi informasi dalam suatu perusahaan dikemukakan oleh Kadir dan Triwahyuni (2003:546) bahwa untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi bisa dilibatkan. Teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk meningkatkan sistem informasi pada kantor pajak namun juga dipakai untuk meningkatkan pelayanan kepada para wajib pajak. Perancangan sistem informasi yang handal dan terintegrasi penuh sangat dibutuhkan oleh perusahaan terutama dalam menyosong era globalisasi yang ditandai dengan peningkatan volume dan kecepatan proses transaksi dalam persaingan bisnis yang semakin luas.

Pemanfaatan SIDJP secara modern tidak hanya pada satu unit kerja DJP tertentu, namun kepada seluruh KPP di seluruh Indonesia. KPP yang merupakan

unit kerja dari DJP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi bukan pada jenis pajak sejak tahun 2002. Sehingga terdapat tiga jenis KPP modern: KPP Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama. KPP Pratama menangani wajib pajak yang paling besar dibanding KPP lainnya. Pembagian jabatan dan fungsional pada KPP Pratama dibagi menjadi beberapa bagian: Subbagian Umum, Seksi Pelayanan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Ekstensifikasi, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, serta Kelompok Jabatan Fungsional Penilai. Terdapat dua KPP Pratama di kota Malang: KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan.

Pemanfaatan SIDJP tidak terlepas dari masalah. Beberapa masalah dalam SIDJP yaitu Sistem informasi yang kurang terintegrasi, pengembangan *Information System* hanya fokus untuk menggantikan SIP, terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP, inefisiensi pemrosesan data dan *data redundancy*, serta *transfer of knowledge* dan *source code* SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh pengembang. (www.scrib.com/SIDJP). Sehingga perlu dilakukan pengukuran atau penilaian keefektifan terhadap SIDJP. DeLone dan Mclean (2003:24) menyatakan bahwa pengukuran terhadap kesuksesan dan keefektifan suatu sistem informasi adalah sangat penting kaitannya dengan pengertian akan nilai dan kepercayaan akan kemampuan dalam melakukan manajemen sistem informasi. Penilaian kinerja suatu sistem informasi dapat dilihat melalui: konfigurasi sistem, kebijakan pengelolaan sumber daya, efisiensi program dari sistem yang digunakan, efektifitas set industri di prosesor yang

digunakan, kecepatan perangkat keras (Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK, 2006).

Berdasarkan uraian diatas, maka diadakan penelitian mengenai sistem informasi dengan judul: **Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) studi pada KPP Pratama Malang Utara.**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran keberadaan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara?
2. Bagaimana efektifitas SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh gambaran keberadaan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.
2. Untuk mengetahui efektifitas SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau referensi bagi para peneliti berikutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan untuk perbaikan-perbaikan sistem, bila ditemukan adanya kelemahan-kelemahan sistem informasi berbasis komputer bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti teori sistem informasi manajemen, komputer, jaringan komputer, efektivitas sistem informasi dan teori-teori lain yang terkait.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum organisasi dan efektivitas sistem informasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran yang berguna.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Sistem

1. Pengertian Sistem

Studi pustaka mengenai sistem informasi manajemen dijumpai beberapa pengertian tentang sistem dalam Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Definisi Sistem

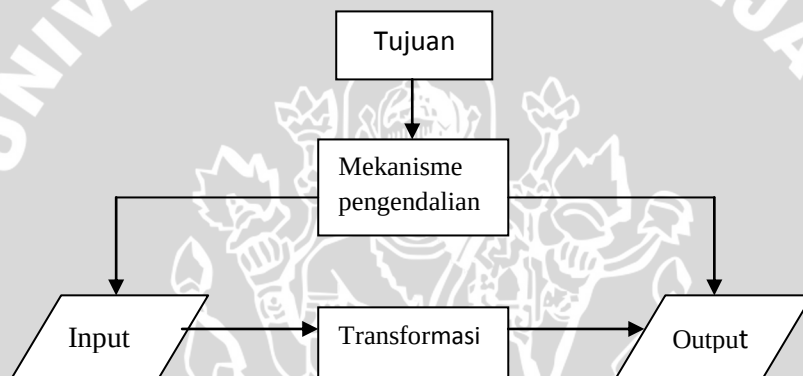
No.	Definisi	Sumber
1.	Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.	Mc Leod dan Schell, 2004:9
2.	Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang selain berhubungan juga berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.	Romney, 2004:2
3.	Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.	O'Brien, 2005:29

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat diketahui bahwa sistem merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan.

Kajian tentang sistem memiliki keterkaitan dengan aspek-aspek lain, yaitu komponen sistem, subsistem yang juga berbicara mengenai supersistem.

a. Komponen sistem

Menurut McLeod dan Schell (2007:9) komponen sistem terdiri dari: *input* (masukan), transformasi, *output* (keluaran), *feedback loop* (mekanisme pengendalian), dan tujuan.



Gambar 1 Komponen Sistem

Sumber: McLeod dan Schell (2007:10)

Berdasarkan gambar 1, sumber daya *input* diubah menjadi *output*. Sumber daya mengalir melalui komponen *input* melalui komponen transformasi, ke komponen *output*. Suatu *feedback loop* (mekanisme pengendalian) memantau proses transformasi untuk meyakinkan bahwa sistem tersebut memenuhi tujuannya.

b. Subsistem dan Supersistem

McLeod dan Schell (2007:10-11) menjelaskan bahwa sebenarnya subsistem hanyalah sistem di dalam suatu sistem, yang berarti sistem berada pada lebih dari satu tingkat sedangkan supersistem adalah jika

suatu sistem merupakan bagian dari sistem yang lebih besar, maka sistem yang lebih besar tersebut dinamakan supersistem.

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa sistem dibagi atau diuraikan atas beberapa subsistem yang juga berarti sistem berada pada beberapa tingkat sedangkan supersistem terdiri dari sistem yang saling bekerjasama satu dengan yang lainnya..

2. Data dan Informasi

Terkait dengan sistem informasi terdapat istilah dasar yang perlu dipahami yang disebut data dan informasi.

a. Data

Pertama-tama akan diberikan definisi mengenai data dari beberapa sumber yang terangkum dalam Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Pengertian Data

No.	Definisi	Sumber
1.	Data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum diolah ke dalam suatu format yang dapat dipahami dan digunakan organisasi	Laudon & Laudon (2005:10)
2.	Data terdiri dari fakta dan gambar, umumnya sulit dimanfaatkan karena volumenya yang besar dan belum terolah	McLeod dan Schell (2007:10)
3.	Data adalah fakta atas observasi mentah yang biasanya mengenai fenomena fisik atau transaksi bisnis.	O'Brien (2005:38)

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat diketahui bahwa data adalah suatu bahan mentah yang dapat diolah lebih lanjut untuk menjadi sesuatu yang lebih bermakna.

b. Informasi

Pengertian informasi dari berbagai sumber disajikan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Definisi Informasi

No.	Definisi	Sumber
1.	informasi adalah data yang telah dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia	Laudon & Laudon, 2005:10
2.	informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi para pemakai akhir tertentu	O'Brien 2005:38
3.	informasi adalah data yang telah diolah sehingga lebih bermakna dan informasi biasanya menyampaikan sesuatu yang baru dan belum diketahui oleh penggunaanya.	McLeod dan Schell 2007:12

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan berguna bagi pemakainya ataupun manajer dalam pengambilan keputusan.

Menurut McLeod dan Schell (2007:36-37), ada empat dimensi dasar informasi:

- Relevansi. Informasi memiliki relevansi jika berkaitan langsung dengan masalah yang ada.
- Akurasi. Idealnya semua informasi harus akurat, tapi peningkatan ketelitian sistem memerlukan biaya tambahan.
- Ketepatan waktu. Untuk memecahkan masalah seharusnya informasi tersedia sebelum terjadi situasi kritis. Informasi yang datang setelah keputusan dibuat tidak ada nilainya.

- d. Kelengkapan. Informasi dapat dikatakan lengkap ketika informasi tersebut mempunyai jumlah yang tepat dan menunjang semua area dimana keputusan akan dibuat.

Berdasarkan empat dimensi dasar informasi di atas, diharapkan informasi yang diperoleh dapat berguna bagi pemakainya.

3. Sistem Informasi

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Berikut ini akan diberikan beberapa definisi mengenai sistem informasi dari berbagai sumber yang disajikan dalam Tabel 2.4 sebagai berikut:

Tabel 2.4 Definisi Sistem Informasi

No.	Definisi	Sumber
1.	Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi	McLeod, 2001:11
2	Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apa pun dari organisasi-organisasi, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.	O'Brien, 2005:5
3	Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi.	Laudon&Laudon, 2005:9-10

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa sistem informasi ialah satuan komponen yang menerima sumber daya data

sebagai input dan memprosesnya ke dalam produk informasi sebagai outputnya.

B. Pemahaman Organisasi, Manajemen dan Teknologi Informasi untuk Sistem Informasi.

Memahami sistem informasi memerlukan pemahaman dimensi sistem informasi yang meliputi: organisasi, manajemen dan teknologi informasi yang lebih luas dari sistem.

1. Organisasi

Menurut Hanafi (2003:4) organisasi merupakan sekelompok orang (dua atau lebih) yang bekerja sama dengan terkoordinasi dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu. Robbins dan Coulter (2007:18) mendefinisikan organisasi sebagai pengaturan yang tersusun terhadap sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Griffin (2004:6), organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja bersama dalam suatu cara yang terstruktur dan terkoordinasi untuk mencapai serangkaian tujuan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat diketahui bahwa organisasi adalah sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut O'brien (2005:19) ada 4 (empat) elemen kunci dari organisasi adalah:

- a. Struktur.
Organisasi struktur yang terdiri atas tingkatan dan keahlian yang berbeda. Struktur biasanya akan menggambarkan dengan jelas

pembagian kerja. Wewenang dan tanggung jawab perusahaan bisnis diorganisasikan sebagai suatu hirarki atau struktur piramida dari wewenang dan tanggung jawab yang semakin bertambah.

- b. **Proses Bisnis,**
Organisasi mengoordinasikan kerja melalui hirarkinya dan melalui proses bisnis yang telah didefinisikan sebelumnya. Banyak proses bisnis organisasi mencakup aturan formal yang telah dikembangkan sejak dulu dalam menyelesaikan suatu tugas. Aturan-aturan ini memandu karyawan dengan berbagai jenis prosedur. Beberapa proses bisnis telah ada prosedur tertulis, namun beberapa lainnya masih merupakan praktik informal yang tidak secara formal didokumentasikan.
- c. **Politik**
Tingkatan dan keahlian yang berbeda dalam organisasi menciptakan minat dan cara pandang yang berbeda. Cara pandang ini sering menimbulkan konflik antara bagaimana perusahaan seharusnya dijalankan dan bagaimana sumber daya dan insentif seharusnya didistribusikan. Konflik ini adalah dasar bagi politik organisasi. Sistem informasi hadir dari perbedaan cara pandang, konflik, kompromi, dan persetujuan yang merupakan bagian normal dari organisasi.
- d. **Culture (budaya)**
Setiap organisasi memiliki *culture* (budaya) khas, atau kumpulan dasar norma, nilai dan cara melakukan sesuatu yang telah diterima oleh sebagian besar anggotanya. Bagian dari budaya organisasi ditemukan menyatu ke dalam sistem informasinya

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa organisasi dan sistem informasi memiliki keterkaitan. Suatu organisasi atau perusahaan tidak akan berjalan tanpa sistem informasi.

2. **Manajemen**

Studi pustaka tentang pemahaman manajemen dijumpai beberapa pengertian oleh beberapa ahli yang disajikan dalam Tabel 2.5 sebagai berikut:

Tabel 2.5 Definisi Manajemen

No.	Definisi	Sumber
1.	Manajemen didefinisikan sebagai proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumberdaya organisasi.	Hanafi, 2003:6
2.	Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai goals (sasaran) secara efektif dan efisien.	Griffin, 2004:8
3.	Manajemen adalah pengoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.	Robbins dan Coulter, 2007:8

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikatakan manajemen adalah suatu keadaan terdiri dari proses yang mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, dimana keempat proses tersebut mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

3. Teknologi Informasi

Sistem informasi dan teknologi telah menjadi komponen yang penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi termasuk sistem informasi berbasis internet, yang memainkan peranan penting dan makin luas dalam bisnis. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan

efektifitasnya. Beberapa pengertian mengenai teknologi informasi disajikan dalam Tabel 2.6 sebagai berikut:

Tabel 2.6 Definisi Teknologi Informasi

No.	Definisi	Sumber
1.	Teknologi informasi merupakan satu dari sekian banyak alat bantu yang digunakan para manajer untuk menjembatani perubahan.	Laudon&Laudon (2004:18)
2.	Teknologi informasi adalah satu dari banyak alat yang digunakan manajer untuk menghadapi perubahan.	O'Brien (2005:21)
3.	Teknologi informasi adalah alat yang didasarkan pada komputer yang organisasi gunakan untuk bekerja dengan informasi dan mendukung informasi dan kebutuhan proses informasi bagi organisasi.	Humdiana dan Indrayani (2006:15)

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informal.

Komponen-komponen dalam teknologi informasi menurut O'Brien (2005:21) adalah komputer dengan berbagai macam bentuk dan ukuran; berbagai macam peralatan input, output, dan penyimpanan; dan peralatan telekomunikasi yang saling menghubungkan komputer.

Komponen-komponen teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja proses bisnis dalam pengambilan keputusan manajerial dan kerjasama kelompok kerja sehingga dapat memperkuat posisi kompetitif organisasi dalam lingkungan yang cepat berubah.

C. Dukungan Komputer dalam Pengembangan Sistem Informasi

Penerapan sistem informasi secara teori tidak harus menggunakan komputer dalam kegiatannya. Tetapi pada prakteknya sistem informasi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komputer (<http://arlanwidiantera.blogspot.com>, diakses 26 Maret 2012).

1. Infrastruktur TI

Menurut Laudon&Laudon (2005:199) infrastruktur TI didefinisikan sebagai sumber daya teknologi bersama yang menyediakan platform untuk aplikasi sistem informasi perusahaan yang terperinci.

Laudon&Laudon (2005:200) menyatakan bahwa infrastruktur TI terdiri dari atas sekumpulan perangkat dan aplikasi peranti lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu perusahaan besar secara keseluruhan. Infrastruktur TI juga merupakan sekumpulan layanan *firmwide* (mencakup seluruh perusahaan) yang dianggarkan oleh pihak manajemen dan terdiri atas kapabilitas manusia dan kapabilitas teknis.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa infrastruktur TI merupakan dukungan sumber daya teknologi yang memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

2. Jaringan Komputer

Jaringan komputer dapat diartikan juga sebagai hubungan antara dua atau lebih komputer untuk berbagi data atau sumber-sumber daya (Laudon&Laudon, 2005:18). Menurut Sutanta (2005:538) jaringan komputer merupakan interkoneksi sejumlah komputer dan peralatan lainnya yang dihubungkan dengan jalur transmisi dan alat komunikasi membentuk satu sistem sehingga dapat saling bertukar data, informasi,

atau menggunakan peralatan secara bersama untuk melakukan tugas pengolahan data. Jaringan komputer adalah sekelompok otonom yang saling berhubungan satu dengan lainnya menggunakan protokol komunikasi melalui media komunikasi sehingga dapat saling berbagi informasi, aplikasi, dan perangkat keras secara bersama-sama (Sukmaaji dan Rianto 2008:1).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa jaringan komputer merupakan sekelompok komputer atau lebih yang terpisah-pisah, saling berhubungan satu sama lain secara elektronik dan saling berbagi informasi dalam melaksanakan tugasnya.

3. Internet

McLeod (2001:222) mendefinisikan internet adalah kumpulan jaringan yang dapat saling berhubungan. Laudon&Laudon (2005:320) menjelaskan internet berasal dari kata *internetworking* yang berarti terhubungnya jaringan-jaringan terpisah yang masing-masing memiliki identitasnya sendiri, menjadi jaringan yang saling terhubung. Internet juga didefinisikan sebagai sebuah jaringan komputer di seluruh dunia yang berisikan informasi dan juga merupakan sarana komunikasi data (suara, gambar, video, danteks), (Simarmata, 2006:282).

Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan internet merupakan jaringan komputer yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya yang paling luas jangkauan dan jaraknya.

4. Intranet

Organisasi menggunakan standar jaringan internet dan teknologi *Web* untuk menciptakan jaringan yang disebut intranet. Laudon&Laudon (2005:331) menjelaskan Intranet sebagai jaringan organisasi internal yang menyediakan akses pada data perusahaan. Intranet juga diartikan sebagai sebuah kumpulan jaringan komputer lokal yang menggunakan perangkat lunak internet dan protocol TCP/IP atau HTTP (Oetomo, dkk 2007:119).

Menurut McLeod dan Schell (2007:117), intranet adalah jaringan dalam organisasi yang menggunakan teknologi internet (seperti server, dan *browser web*, protokol jaringan, TCP/IP, database publikasi dokumen Hipermedia HTML, dan lain-lain) untuk menyediakan lingkungan yang mirip dengan internet didalam perusahaan untuk memungkinkan saling berbagai informasi, komunikasi, kerjasama, dan dukungan bagi proses bisnis.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat dikatakan bahwa intranet merupakan jaringan komputer berbasis protokol TCP/IP yang digunakan dalam internal organisasi untuk saling berbagi informasi.

5. Ekstranet

Ekstranet diciptakan sebuah perusahaan untuk memberikan kemampuan pada vendor dan pelanggan yang sah untuk memiliki akses terbatas pada intranet internalnya (Laudon&Laudon, 2005:331). Oetomo, dkk (2007:121) juga menjelaskan ekstranet adalah intranet sebuah perusahaan yang dapat diakses pengguna dari luar perusahaan serta diatur keamanan dan kerahasiaannya. Menurut Ivanceich, dkk (2007:124) ekstranet adalah sistem komunikasi elektronik privat yang terproteksi yang dirancang untuk menghubungkan karyawan-karyawan dengan individu-

individu di luar organisasi seperti berbagai penyuplai, pelanggan atau mitra strategi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa ekstranet merupakan penggunaan protokol internet antara jaringan pribadi dengan beberapa perusahaan yang merupakan mitra kerja untuk berbagi informasi.

6. Fungsi dalam Proses Sistem Informasi

Dalam bisnis terdapat fungsi-fungsi manajemen yang ditemui pada semua tingkat dan semua bidang dalam suatu manajemen organisasi. Fungsi adalah kelompok aktivitas sama jenis atau erat kaitannya. Menurut G.R Terry (2000) ada empat fungsi yaitu:

- a) *Planning*: merumuskan tujuan, menyusun jadwal, menyusun anggaran, menyusun program. Fungsi ini berorientasi untuk waktu yang akan datang.
- b) *Organizing*, meliputi: pembagian kerja, pendelegasian, membuat bagan organisasi, menetapkan rantai perintah
- c) *Actuating*, meliputi: menggerakkan, motivasi, ancaman, kewajiban, keteladanan, membujuk.
- d) *Controlling*, meliputi: memantau, mengevaluasi, menetapkan standar, inspeksi, memeriksa.

Menurut Madura (2007:478-484) departementalisasi dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- a) Menurut fungsi: divisi keuangan, pemasaran, produksi
- b) Menurut produk: berdasarkan jenis produk yang dihasilkan perusahaan.
- c) Menurut lokasi: berdasarkan pendirian kantor-kantor daerah yang meliputi wilayah-wilayah geografis tertentu.
- d) Menurut pelanggan: berdasarkan pelanggan.

D. Efektivitas Sistem Informasi

1. Pengertian Efektifitas

Steer (1985) menyatakan bahwa efektifitas tidak hanya berorientasi pada tujuan melainkan berorientasi juga pada proses dalam mencapai tujuan. Mahsun (2006) menjelaskan bahwa efektifitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Efektifitas dapat digolongkan dalam tiga model Steer (1985) yaitu:

- a. Model optimasi tujuan. Penggunaan model optimasi bertujuan optimasi bertujuan terhadap efektifitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Prespektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berbeda di dalam maupun yang berada di luar organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Tekanan pada perilaku, dalam model ini efektifitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektifitas di atas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektifitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Ukuran Efektifitas

Menurut pendapat Cambell yang dikutip Steer (1985) menyebutkan beberapa ukuran efektifitas, yaitu:

- a. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
- b. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan

- c. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik
- d. Efisien merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut
- e. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi
- f. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalu
- g. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu
- h. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu
- i. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki
- j. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan
- k. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan
- l. Keluwesan adaptasi artinya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan

Sehubungan dengan hal-hal di atas, maka ukuran efektifitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai, serta menunjukkan sejauh mana organisasi melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

3. Pengertian Efektifitas Sistem Informasi

Menurut Northcraft & Neale (1994:5) efektifitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan utama atau misi perusahaan.

Efektifitas sistem informasi menurut www.library.binus.ac.id adalah suatu tingkat ukur atas kegiatan yang terjadi pada produksi jasa, pelayanan, dan produktivitas yang lebih baik, dimana kegiatan tersebut meliputi *input*, *process*, dan *output* dari data-data atau fakta tentang kegiatan pemasaran perusahaan, menyangkut komponen yang terorganisasi terdiri dari: sistem kerja, perangkat keras, perangkat lunak,

jaringan komunikasi, sumber data, manusia, dan sumber daya yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, menganalisa, menyimpan, dan menyediakan produksi jasa, pelayanan, dan produktivitas yang lebih baik yang berguna dan berarti untuk pengambilan keputusan.

O'Brien (2003) menyatakan kesuksesan seharusnya diukur oleh keefektifan dari teknologi informasi yang mendukung strategi bisnis suatu perusahaan, menciptakan proses bisnisnya, meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi dan meningkatkan jumlah pelanggan serta nilai bisnis perusahaan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa efektifitas sistem informasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh sistem informasi mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan.

4. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model yang digunakan dalam mengukur efektifitas SIDJP menggunakan model kesuksesan yang paling dikenal dan teruji validitasnya adalah model kesuksesan yang diajukan oleh DeLone dan McLean yaitu. Model ini menjadi sebuah standar untuk spesifikasi dan proses dalam mengukur variabel yang saling tergantung satu sama lain dalam melakukan penelitian suatu sistem informasi.

Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang diciptakan oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970an dan 1980an. Menurutny, kesuksesan sistem informasi dapat dipresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem

informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

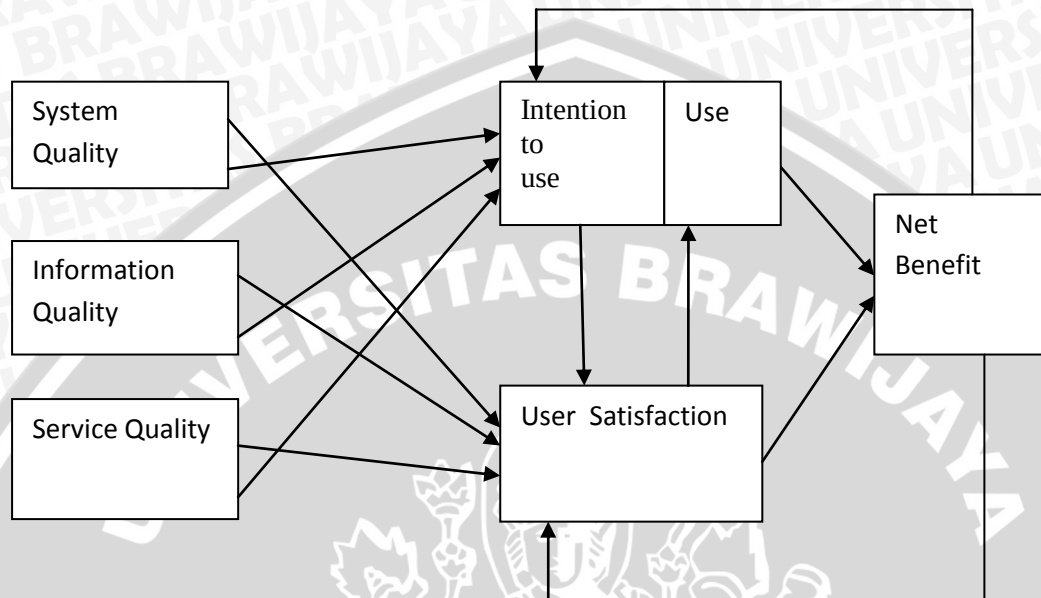
Penelitian empiris terhadap model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill et al (2003) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Kerangka pikir teoritis DeLone dan McLean (1992) dikenal dengan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)*. Pengembangan model ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. jadi pengukuran masing-masing elemen tidak dihitung secara independen, melainkan secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan.

Banyaknya kritik dan saran untuk model yang dikembangkan DeLone dan McLean di tahun 1992, maka pada tahun 2003 model ini

mengalami perubahan. Kesuksesan sistem informasi model DeLone dan McLean yang telah diperbarui disajikan seperti pada Gambar .2:



Gambar 2: Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Sumber: DeLone dan McLean (2003:24)

Gambar diatas menggambarkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi elemen penggunaan (*use*) / intensitas pemakaian (*intention to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Intensitas pemakaian dan kepuasan pengguna sangat berkaitan erat, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat penggunaan sistem dan kemudian akan digunakan dan akan mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*).

5. Enam Dimensi Menurut DeLone dan McLean

Model kesuksesan D&M yang diusulkan oleh DeLone dan McLean ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan

sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen dari model kesuksesan sistem informasi yang telah diperbarui adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan, kemudahan dipelajari, kehandalan sistem, kecanggihan sistem, fleksibilitas sistem, waktu respon.

Pada penelitian ini kualitas sistem fokus pada performa bagaimana sistem informasi DJP

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas informasi, yang diukur dengan delapan indikator yaitu: relevansi, akurasi, kekinian, kelengkapan, ketepatan waktu, kegunaan, kepahaman.

Pada penelitian ini kualitas informasi fokus pada manfaat dari informasi yang dihasilkan SIDJP.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas pelayanan, yang diukur dengan lima indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (*servqual*) yaitu:

- 1) *Tangibles*, ialah kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat/dirasakan secara langsung oleh konsumen (menggambarkan kondisi layanan yang terlihat secara fisik) meliputi penampilan fisik seperti ruangan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan teknologi informasi dan komunikasi dan juga penampilan karyawan.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 3) *Responsiveness*, yaitu menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti terhadap keluhan pengguna, dan kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan mengutamakan kepentingan pengguna.

4) *Assurance*, yaitu dimensi yang menggambarkan sejauh mana pengguna memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya melalui pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari karyawan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

5) *Empathy*, yaitu sikap karyawan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pengguna, memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, hubungan tegas namun penuh perhatian kepada pengguna.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan fokus pada pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan adanya SIDJP.

d. Penggunaan (*Use*)

Mc Gill et al (2005) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi. DeLone dan McLean mengukur variabel penggunaan dengan enam indikator yaitu: frekuensi penggunaan, jumlah penggunaan, sifat penggunaan, tujuan penggunaan, ketepatan penggunaan, dan tingkat penggunaan.

Pada penelitian ini, variabel penggunaan fokus pada penggunaan sistem informasi secara optimal

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Sedangkan menurut Ives, Olson, dan Baroudi (1983:785) kepuasan pengguna sistem informasi adalah tingkat atau derajat dimana para pengguna yakin bahwa sistem informasi yang digunakan sesuai kebutuhan mereka. Artinya, kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal sesuai kebutuhan dan keinginan organisasi dan orang yang mengoperasikan sistem tersebut.

DeLone dan McLean mengukur kepuasan pengguna dengan dua indikator yaitu: kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut dan kepuasan pengguna terhadap keputusan manajerial.

Pada penelitian ini, kepuasan pengguna fokus pada keyakinan pengguna terhadap SIDJP.

f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Pemanfaatan sistem informasi dapat memberikan manfaat kepada pengguna tunggal, pengguna dari kelompok kerja, suatu organisasi atau seluruh industri. Oleh karena itu ukuran kesuksesan manfaat bersih umumnya diorganisasikan berdasarkan tingkatan sistem informasi untuk pengguna individual, grup, organisasi dan industri. DeLone dan McLean menggambarkan manfaat bersih sebagai salah satu ukuran kesuksesan yang penting mengenai keseimbangan dampak positif dan negatif yang diperoleh perusahaan. Yang menjadi indikator variabel ini yaitu: peningkatan pengambilan keputusan, penghematan biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, dan penghematan waktu.

Pada penelitian ini keuntungan perusahaan fokus pada peningkatan kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dengan adanya SIDJP.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current status* dari subyek yang diteliti. Tipe penelitian ini umumnya berkaitan dengan opini (individu, kelompok atau organisasional), kejadian atau prosedur (Indriantoro, 2009:26).

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi tentang perusahaan yang akan dijadikan objek penelitian. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang hanya terbatas pada usaha mengungkapkan suatu fakta yang hasilnya difokuskan pada pemberian gambaran objektif mengenai kondisi sebenarnya terhadap objek yang diteliti tanpa menggunakan pengujian hipotesis dan membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain.

“Penelitian dengan metode kuantitatif merupakan pengolahan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik” (Sugiyono, 2010:7). Pengolahan data pada penelitian ini dengan cara mengklarifikasikan, menghitung, membandingkan, menganalisa data yang ada, menggunakan bantuan rasio-rasio atau perimbangan antara suatu jumlah tertentu dalam satuan-satuan

hitungan menggunakan angka-angka, untuk kemudian diolah berdasarkan formula atau rumus-rumus yang sesuai dalam analisis data.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data selama penelitian secara sistematis mengenai fakta dan sifat obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang telah ditetapkan, kemudian melakukan analisis untuk diambil kesimpulan. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Arikunto (2002:122), objek penelitian adalah objek yang diteliti untuk dituju oleh peneliti untuk diteliti. Berkaitan dengan ini, penelitian dilaksanakan pada KPP Pratama Malang Utara, Jl. Jaksa Agung Suprpto no 29-31 Malang. Pada lokasi ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan dan relevan dengan masalah yang dikaji apakah SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara telah efektif, serta dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan bahan atau elemen yang diselidiki (Marzuki, 2001:51). Populasi (N) dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 78 orang.

2. Sampel

Arikunto (2006:131) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti di dalam suatu penelitian, maka peneliti tidak perlu meneliti semua individu di dalam populasi karena memerlukan waktu, biaya dan tenaga yang besar. Oleh karena itu, sampel diambil agar penelitian dapat dilakukan secara efisien. Dengan meneliti sebagian populasi tersebut, diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi. Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel

n = Banyaknya sampel

e = presisi yang digunakan 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus diatas maka perhitungan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{78}{1 + 78 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{78}{1 + 0.78}$$

$$n = \frac{78}{1.78}$$

$$n = 43.82022471910112$$

$$n = 44$$

Berdasarkan data dari KPP Pratama Malang Utara dapat diketahui jumlah seluruh pegawai terdapat 78 orang, maka jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random sederhana (*simple random sampling*). Menurut Sugiyono (2010:120) random sederhana dikatakan sederhana (*simple*) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan menurut Jogiyanto (2008:72), pengambilan sampel secara random sederhana (*simple random sampling*) dilakukan dengan mengambil secara langsung dari populasinya secara random. Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penelitian ini akan diambil sampel secara random terhadap seluruh pegawai KPP Pratama Malang Utara.

D. Variabel dan Skala Pengukuran

1. Variabel

Pada suatu penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas. Seperti aspek-aspek atau faktor-faktor yang dikemukakan harus terperinci dan operasional. Sebagaimana dikatakan oleh Sugiyono (2002:31) bahwa “Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dari informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.” Setelah variabel-variabel diidentifikasi maka

variabel-variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Berdasarkan penjelasan diatas, variabel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kualitas Sistem (*system quality*)
- Kualitas Informasi (*information quality*)
- Kualitas Pelayanan (*service quality*)
- Penggunaan (*use*)
- Kepuasan Pemakai (*user satisfaction*)
- Manfaat Bersih (*net benefit*)

Berikut disajikan pengukuran kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean dalam tabel 3.1:

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Keefektifan Sistem Informasi

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan dipelajari Kemudahan penggunaan Kecanggihan sistem Kehandalan sistem Waktu Respon Fleksibilitas sistem
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Relevansi Akurasi Kelengkapan Kekinian Ketepatan waktu Kegunaan Kepahaman Keringkasan
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Reliabilitas Daya tanggap Bukti Fisik Jaminan Empati

Variabel	Indikator
Penggunaan (<i>Use</i>)	Frekuensi penggunaan Jumlah penggunaan Sifat penggunaan Tujuan Penggunaan Ketepatan penggunaan Tingkat penggunaan
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan akan perangkat sistem informasi Kepuasan akan keputusan pihak manajerial
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	Peningkatan Pengambilan Keputusan Penghematan Biaya Operasional Pengurangan Biaya Pencarian Penghematan Waktu

Sumber: Delone dan McLean (2008:238-239)

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2006:84). Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2006:86) mengemukakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial. Variabel yang diukur dalam skala Likert dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut format skor skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kriteria dan skor penilaian dapat dijelaskan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Pemberian Skor dengan Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Kurang Setuju	KS	2
5	Sangat Kurang Setuju	SKS	1

E. Alat Pengumpul Data

Menurut Indriantoro & Supomo (2002:11), pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data yang utama. Angket atau kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi dari responden berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Kuesioner merupakan: “Kumpulan dari pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari para responden. Dalam istilah lain, kuesioner adalah daftar pernyataan atau pertanyaan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung (melalui

pos atau perantara) untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Widayat, dan Amirullah, 2002:70-71)”.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi secara tertulis dari responden yaitu pegawai KPP Pratama Malang Utara.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara merupakan instrument yang dipakai untuk menggali data atau informasi yang tidak diperoleh dari kuesioner. Hal ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden.

Menurut Widayat dan Amirullah (2002:68) metode wawancara merupakan metode yang memberi pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi dan dirancang untuk memperoleh informasi (data) dari responden.

3. Observasi

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek, obyek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Pada penelitian ini, observasi dilakukan untuk mendapatkan data primer.

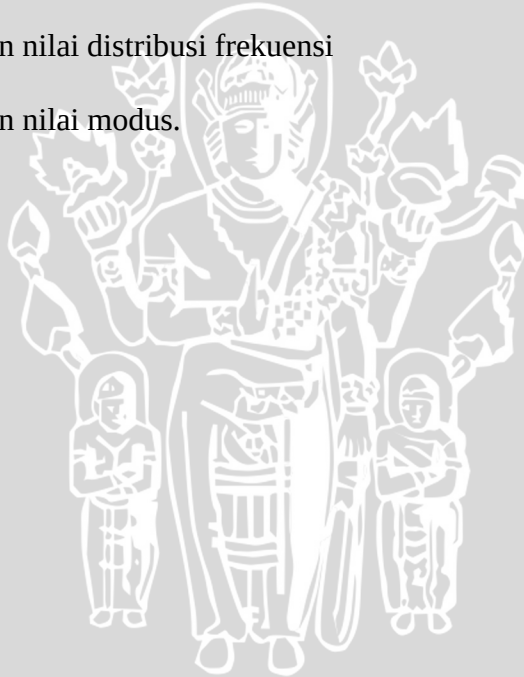
F. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena pada bagian inilah dapat diperoleh gambaran yang jelas dari keadaan atau kejadian

yang diteliti. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis berdasarkan cara analisis kuantitatif. Hasil analisis merupakan ringkasan dari semua data untuk mendeskripsikan secara kuantitatif semua variabel yang diteliti dan berguna untuk pemecahan masalah. Tujuan analisis data untuk memudahkan dalam memahami dan menginterpretasikan data serta mencerminkan hubungan antara masalah yang diteliti.

Tahap-tahap dalam menganalisis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan nilai distribusi frekuensi
2. Menetapkan nilai modus.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 yang telah direvisi terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama dipimpin oleh seorang Kepala. Struktur organisasi KPP Pratama beserta tugasnya adalah sebagai berikut:

a. Subbagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

b. Seksi pengolahan Data dan Infomasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemuthakiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV

Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan

konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

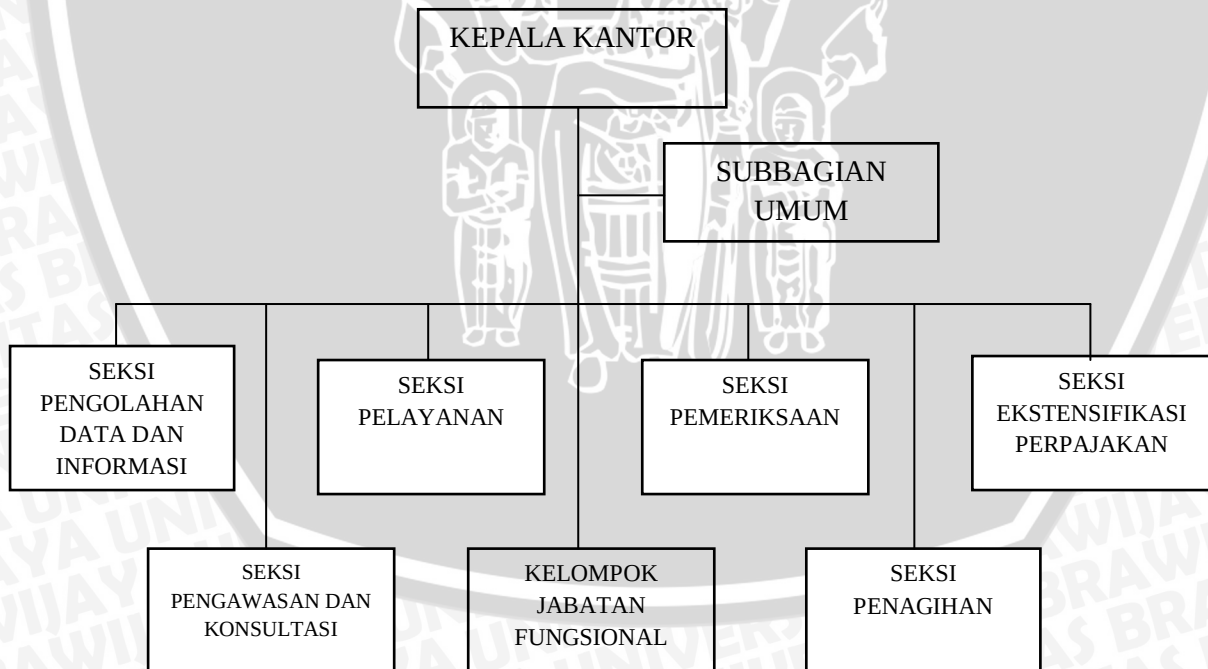
Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

b. Misi

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan pekerja antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana fungsi dan aktifitas dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa yang melapor kepada siapa yang menyusun pembagian kerja dan merupakan suatu sistem komunikasi. Struktur organisasi KPP Pratama dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 3 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara

Sumber: KPP Pratama Malang Utara

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan Ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

4. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

a. Sejarah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Perkembangan TI Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dimulai awal 90-an, yaitu dengan penerapan NPCS yang berfungsi untuk mengawasi dan

mengevaluasi pembayaran pajak. Pada awal tahun 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan SPT sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan. Secara bertahap Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di DJP dikembangkan kepada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

Pada tahun 2005, Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dimodifikasi dan dikenal dengan nama SIPMOD Unix karena berbasis Linux Unix, sehingga dapat diaplikasikan dengan kebutuhan struktur organisasi yang baru yaitu sistem yang awalnya berorientasi ke jenis pajak kemudian dimodifikasi kepada sistem yang berorientasi ke fungsi struktur organisasi. Pada tahun 2008, SIPMOD Unix ini dikembangkan untuk dapat beroperasi dengan basis Windows yang disebut SIPMOD 10g. selanjutnya SIP modifikasi ini digantikan dengan SIDJP yang menggunakan database yang tersentralisasi untuk mendukung seluruh kegiatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

b. Perkembangan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) merupakan sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mulai diterapkan pada tahun 2007 dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat. Terdapat empat komponen utama dalam SIDJP yaitu *core system*; pembangkit kasus yang

dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi, dan manajemen kasus; workflow sistem; serta profil wajib pajak.

Tujuan utama dibentuknya sistem informasi DJP ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengarahkan partisipasi berbagai pihak dalam mendukung monitoring terhadap data wajib pajak.

Jika dihubungkan dengan strategi bisnis global dengan menganalogikan satuan-satuan kerja di daerah-daerah sebagai negara-negara yang berbeda, maka SIDJP dapat dikategorikan sebagai strategi internasional. Data tersentralisasi di pusat, dimana tiap satuan kerja daerah dapat mengambil maupun mentransfer data yang ada. Dengan data yang tersentralisasi maka diharapkan akan terbentuk suatu kesatuan yang utuh sehingga pemanfaatan, pencarian, perlindungannya akan menjadi lebih mudah tidak menjadi informasi yang tepotong-potong. Sistem bekerja secara *on-line*, sehingga tidak terjadi jeda waktu atau keterlambatan penyampaian informasi yang terjadi sebelumnya dimana data yang ada dikumpulkan dulu di tiap satuan kerja baru dikumpulkan secara berjenjang. Terdapat dua penekanan dalam SIDJP, yaitu:

a. Pembentukan profil wajib pajak

Pembentukan profil melalui integrasi data yang terkumpul dari berbagai sumber dari berbagai daerah mengenai wajib pajak. Dengan adanya

sentralisasi data maka akan dapat membentuk profil yang lebih komprehensif dan bermakna dibanding sistem sebelumnya yang belum tersentralisasi.

b. Manajemen kasus

Adanya manajemen kasus melalui SIDJP maka:

- 1) Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus
- 2) Standarisasi dokumen keluaran/produk hukum
- 3) Sebagai panduan bagi user (pengguna) dalam menangani suatu kasus
- 4) Memberikan notifikasi bila ada kasus yang harus dikerjakan
- 5) Menyediakan control dan pengawasan terhadap pengerjaan suatu kasus.

Dengan sistem yang terkomputerisasi maka pengerjaannya pun menjadi terstandarisasi, lebih mudah diawasi, dan akuntabilitasnya dapat terjaga. Tidak hanya digunakan sebagai sistem informasi dalam pelayanan perpajakan, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sebagai suatu sistem informasi ditujukan untuk dapat melayani seluruh kegiatan organisasi. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) juga diarahkan untuk dapat menunjang seluruh kegiatan DJP sebagai suatu bagian pemerintahan yang memiliki fungsi-fungsi operasional, di bidang perpajakan, juga berkaitan dengan jalannya organisasi itu sendiri yakni kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan sekretariat.

c. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara mulai digunakan pada tanggal 18 Juli 2012. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memiliki jaringan yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dapat termonitor oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan data maupun laporan juga dapat dikirim secara langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pengolahan data secara sistem disediakan pada aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP), namun pengolahan data lokal lebih lanjut dilakukan oleh petugas *Operator Console* dengan melakukan *query* ke *database* lokal. Perangkat keras dan perangkat lunak telah dirancang sedemikian rupa dan dilengkapi dengan *Local Area Network* sehingga petugas tertentu dari masing-masing seksi akan dapat melihat informasi yang merupakan hasil pengolahan data atau dokumen yang diinput oleh seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Rancangan tersebut memungkinkan pemanfaatan data dengan lebih baik, dan sekaligus dapat tercipta suatu sistem pengawasan terhadap kinerja yang termonitor secara langsung oleh atasan dari masing-masing seksi.

Pemanfaatan jaringan intranet SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara membuat SIDJP dapat diakses kapanpun. SIDJP yang ada sekarang menggunakan *Windows* sebagai sistem operasi, sedangkan database yang digunakan adalah *Oracle 10G*.

Kegiatan yang terkait dengan aplikasi SIDJP antara lain: kegiatan pelayanan, pengawasan (monitoring), penagihan (surat paksa, sita, dll), pemeriksaan (STP/SKP), administrasi surat dan perekaman data. Aplikasi dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berkaitan dengan merekam atau meng-*input* data hanya dapat dilakukan oleh seksi yang memiliki wewenang dengan kegiatan tersebut, yaitu seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). *Operator Console* yang merupakan bagian dari seksi Pengolahan Data dan Informasi melakukan *input* data melalui aplikasi SIDJP pada seksi pendataan. *Operator Console* atau dapat juga disebut dengan *super user* merupakan bagian yang memiliki wewenang untuk membuka semua aplikasi ataupun merubah data dari semua seksi. *Operator Console* juga bertugas sebagai administrator jaringan yang menjamin validitas dan keamanan data serta perawatan jaringan.

Seksi-seksi yang lain selain seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara hanya memiliki wewenang untuk melihat data ataupun dokumen perpajakan yang telah diolah. Wewenang tersebut diperjelas dengan adanya *password* dan *login name*. Untuk dapat menggunakan aplikasi, maka masing-masing seksi tersebut harus memasukkan *login name* dan *password*. Apabila kedua hal

tersebut sudah dilakukan dengan benar, maka seksi tersebut dapat langsung mengakses aplikasi sesuai dengan *password* dan *login name* yang dimasukkan. *Password* dan *login name* berbeda-beda untuk setiap seksi, sehingga seksi lain tidak dapat masuk ke aplikasi yang menjadi wewenang seksi lainnya.

B. Analisis Statistik Deskriptif

1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara sehingga dapat diketahui efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden, maka dapat diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir sebagaimana dijelaskan pada bagian berikut ini:

a. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam Tabel 4.1 berikut ini disajikan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	27	60
2	Perempuan	17	40
Total		44	100

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden (60%) lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (40%).

b. Responden berdasarkan Usia

Dalam Tabel 4.2 berikut ini akan disajikan gambaran umum responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	21 - 30	15	35
2	31 - 40	20	45
3	41 - 50	9	20
Total		44	100

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Kelompok usia antara 31-40 tahun merupakan kelompok usia yang paling dominan dibandingkan dengan kelompok usia lainnya yaitu sebanyak 20 responden (45%), dan yang paling sedikit yaitu kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 9 responden (20%).

c. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada tabel 4.3 berikut ini akan disajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang pernah ditempuh.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Diploma	6	15
2	Sarjana	34	75
3	Magister	4	10
Total		44	100

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana yaitu sebanyak 34 responden (75%), sedangkan yang paling sedikit yaitu pendidikan Magister sebanyak 4 responden (10%).

2. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel dari masing-masing item dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan nilai modus dari jawaban responden atas pertanyaan yang telah diajukan melalui kuesioner. Hasil analisis distribusi frekuensi jawaban-jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dibagikan kepada 44 responden dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

a. Deskripsi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Data variabel kualitas sistem (X1) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas sistem dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan

responden terkait dengan variabel kualitas sistem seperti yang diuraikan dalam tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X1.1	0	0%	0	0%	0	0%	24	55%	20	45%	4
X1.2	0	0%	0	0%	1	2%	24	55%	19	43%	4
X1.3	0	0%	0	0%	1	2%	18	41%	25	57%	5
X1.4	0	0%	0	0%	3	7%	13	30%	28	64%	5
X1.5	0	0%	0	0%	2	5%	20	45%	22	50%	5
X1.6	0	0%	0	0%	3	7%	20	45%	21	48%	5
Modus X1											5

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.4 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari masing-masing item variabel kualitas sistem (X1). Pada item pertama tentang kemudahan menguasai cara-cara pengoperasian SIDJP diperoleh jawaban 24 responden (55%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu, kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 24 orang (55%) setuju bahwa responden merasa mudah dalam menguasai cara-cara pengoperasian sistem tanpa perlu training khusus. Nilai modus untuk item X1.1 adalah 4 yang termasuk dalam kategori setuju. Sehingga dapat dikatakan bahwa SIDJP dapat dioperasikan secara lebih mudah oleh penggunanya.

Pada item X1.2 yaitu tentang anda lebih mengerti bagaimana sistem tersebut dioperasikan dengan lebih baik dan lebih *user friendly*. Pada item X1.2 ini 24 responden (55%) menyatakan setuju, 19 responden (43%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden 24 orang (55%) menyatakan setuju bahwa responden lebih mengerti bagaimana sistem tersebut dioperasikan dengan lebih baik dan lebih *user friendly*. Nilai modus untuk item X1.2 adalah 4 yang artinya responden setuju bahwa responden lebih mengerti pengoperasian SIDJP secara lebih baik dan lebih *user friendly*.

Pada item X1.3 yaitu tentang anda yakin bahwa sistem tersebut handal dalam membantu anda dan dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi, diperoleh jawaban 25 responden (57%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (41%) menyatakan setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden, yaitu 22 orang (50%) menyatakan sangat setuju bahwa sistem yang dipakai handal dalam membantu dan dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi. Nilai modus item X1.3 adalah 5 yang berarti responden sangat setuju terhadap kehandalan SIDJP dalam membantu kerja dan memberikan hasil kerja yang lebih baik.

Pada item X1.4 tentang SIDJP menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras yang modern diperoleh jawaban sebanyak 28 responden

(64%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (30%) menyatakan setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menurut sebagian besar responden, SIDJP sudah menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras yang modern. Nilai modus item tersebut sebesar 5 yang berarti bahwa responden sangat setuju SIDP menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras yang modern.

Pada item X1.5 tentang kemampuan SIDJP dalam melakukan perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna diperoleh jawaban sebanyak 22 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (45%) menyatakan setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menurut sebagian besar responden SIDJP memiliki kemampuan dalam melakukan perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Nilai modus item X1.5 adalah 5 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap kemampuan SIDJP dalam melakukan perubahan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Pada item pertanyaan X1.6 tentang anda dapat mengakses sistem dengan waktu respon yang cepat diperoleh jawaban sebanyak 21 responden (48%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (45%) menyatakan setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden waktu respon pengaksesan sistem cepat. Nilai modus item tersebut

sebesar 5 yang berarti responden setuju terhadap waktu respon pengaksesan SIDJP yang cepat.

Secara keseluruhan variabel kualitas sistem (X1) memiliki nilai modus sebesar 5 yang masuk kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas sistem (X1).

b. Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Data variabel kualitas informasi (X2) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas informasi yang dihasilkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan responden terkait dengan variabel kualitas informasi seperti yang diuraikan dalam tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X2.1	0	0%	0	0%	1	2%	22	50%	21	48%	4
X2.2	0	0%	0	0%	2	5%	29	66%	13	30%	4
X2.3	0	0%	0	0%	1	2%	21	48%	22	50%	5
X2.4	0	0%	0	0%	2	5%	28	64%	14	32%	4
X2.5	0	0%	0	0%	3	7%	18	41%	23	52%	5

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X2.6	0	0%	0	0%	3	7%	21	48%	20	45%	4
X2.7	0	0%	0	0%	2	5%	23	52%	19	43%	4
X2.8	0	0%	0	0%	3	7%	19	43%	22	50%	5
Modus X2											4

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.5 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel kualitas informasi (X2). Pada item X2.1, yaitu item pertama tentang informasi yang dihasilkan SIDJP sesuai yang diharapkan serta berguna dalam membantu proses kerja anda terutama di dalam proses pengambilan keputusan, diperoleh jawaban sebanyak 22 responden (50%) menyatakan setuju, 21 responden (48%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai Modus item X2.1 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP sesuai dengan yang diharapkan serta berguna dalam membantu proses kerja terutama dalam proses pengambilan keputusan.

Item X2.2 tentang SIDJP memberikan kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi yang dihasilkan. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 29 responden (66%) menyatakan setuju, 13 responden (30%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan

sangat kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (66%) menyatakan bahwa SIDJP memberikan kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi yang dihasilkan. Nilai modus item tersebut sebesar 4. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa responden setuju terhadap kelengkapan dan ketepatan data atau minimalnya tingkat kesalahan informasi yang dihasilkan SIDJP.

Pada item X2.3 tentang informasi yang dihasilkan SIDJP menyajikan informasi yang *up to date* dan diperoleh jawaban 22 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (48%) menyatakan setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden untuk item X2.3 adalah 5 yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP *up to date*.

Pada item X2.4 yaitu tentang informasi yang dihasilkan SIDJP memiliki kelengkapan yang baik untuk ketepatan pengambilan keputusan. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 28 responden (64%) menyatakan setuju, 14 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X2.4 adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju informasi yang dihasilkan SIDJP memiliki kelengkapan yang baik untuk ketepatan pengambilan keputusan.

Pada item X2.5 yaitu tentang informasi yang dihasilkan SIDJP tidak terlambat dan tersedia kapanpun dibutuhkan. Dari kuesioner yang dibagikan

diperoleh jawaban 23 responden (52%) menyatakan sangat setuju, 18 responden (41%) menyatakan setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Sedangkan nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X2.5 adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP tidak terlambat dan tersedia kapanpun dibutuhkan.

Pada item X2.6 yaitu tentang informasi yang dihasilkan SIDJP memberi manfaat yang sesuai bagi pengguna, diperoleh jawaban 21 responden (48%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X2.6 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju manfaat yang diterima pengguna akan informasi yang dihasilkan SIDJP.

Pada item X2.7 yaitu tentang informasi yang dihasilkan SIDJP mudah dipahami. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 23 responden (52%) menyatakan setuju, 19 responden (43%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X2.7 adalah 4 yang berarti responden setuju bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP mudah dipahami.

Pada item X2.8 yaitu tentang informasi yang dihasilkan SIDJP ringkas dan padat isinya. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 22 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (43%) menyatakan setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus item tersebut sebesar 5. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP ringkas dan padat isinya.

Secara keseluruhan variabel kualitas informasi (X2) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju kualitas informasi SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas informasi (X2).

c. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Data variabel kualitas pelayanan (X3) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para Wajib Pajak dengan adanya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan responden seperti yang disajikan pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X3.1	0	0%	0	0%	1	2%	23	52%	20	45%	4
X3.2	0	0%	0	0%	2	5%	22	50%	20	45%	4
X3.3	0	0%	0	0%	3	7%	17	39%	24	55%	5
X3.4	0	0%	0	0%	3	7%	21	48%	20	45%	4
X3.5	0	0%	0	0%	1	2%	26	59%	17	39%	4
Modus X3											4

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.6 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan modus masing-masing item pada variabel kualitas pelayanan (X3). Pada item X3.1, yaitu tentang melalui SIDJP anda mampu menyampaikan layanan secara benar, menyimpan data secara tepat, dan memberikan layanan sesuai jadwal dan akurat. Berdasarkan data yang diperoleh, hasilnya menunjukkan 23 responden (52%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada item X3.1 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa SIDP membantu responden dalam menyampaikan layanan secara benar, menyimpan data secara tepat, dan memberikan layanan sesuai jadwal.

Pada item X3.2, yaitu tentang kesiapan dan kesediaan anda dalam membantu dan memberikan layanan sebaik mungkin dengan adanya SIDJP.

Dari 44 orang responden, 22 responden (50%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada item X3.2 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan adanya SIDJP responden memiliki kesiapan dan kesediaan membantu para wajib pajak dan memberikan layanan sebaik mungkin.

Pada item X3.3, yaitu tentang kelengkapan peralatan teknologi informasi dan komunikasi serta sarana pendukung dalam memberikan layanan. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 24 responden (55%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (39%) menyatakan setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada item X3.3 adalah 5. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa pengguna memiliki kelengkapan peralatan teknologi informasi dan komunikasi serta sarana pendukung dalam memberikan layanan.

Pada item X3.4, yaitu melalui SIDJP anda memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan wajib pajak. Dari 44 responden, diperoleh jawaban 21 responden (48%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai rata-rata jawaban responden pada pertanyaan item X3.4 adalah 4. Hal ini

menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa melalui SIDJP pengguna memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan wajib pajak.

Pada item X3.5, yaitu melalui SIDJP pengguna mampu memahami kebutuhan spesifik dan kesulitan wajib pajak. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 26 responden (59%) menyatakan setuju, 17 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X3.5 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa melalui SIDJP pengguna mampu memahami kebutuhan spesifik dan kesulitan wajib pajak.

Secara keseluruhan variabel kualitas layanan (X3) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kualitas layanan SIDJP dalam membantu karyawan untuk memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas layanan (X3).

d. Deskripsi Variabel Penggunaan (X4)

Data variabel penggunaan (X4) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan responden seperti yang disajikan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan (X4)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X4.1	0	0%	0	0%	0	0%	26	59%	18	41%	4
X4.2	0	0%	0	0%	2	5%	20	45%	22	50%	5
X4.3	0	0%	0	0%	1	2%	24	55%	19	43%	4
X4.4	0	0%	0	0%	0	0%	26	59%	18	41%	4
X4.5	0	0%	0	0%	3	7%	21	48%	20	45%	4
X4.6	0	0%	0	0%	1	2%	19	43%	24	55%	5
Modus X4											4

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.7 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel penggunaan (X4). Pada item X4.1 tentang semakin sering menggunakan sistem informasi semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat mengenai sistem informasi diperoleh jawaban 26 responden (59%) menyatakan setuju, 18 responden (41%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X4.1 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP yang semakin sering akan meningkatkan pembelajaran mengenai sistem informasi tersebut.

Pada item X4.2, yaitu tentang anda lebih sering menggunakan SIDJP karena kualitas sistemnya yang bagus. Berdasarkan data yang diperoleh, hasilnya menunjukkan bahwa 22 responden (50%) menyatakan sangat setuju,

20 responden (45%) menyatakan setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X4.2 adalah 5. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa pengguna sering menggunakan SIDJP karena kualitas sistemnya yang bagus.

Pada item X4.3, yaitu tentang SIDJP digunakan untuk maksud yang diinginkan oleh DJP, diperoleh hasil jawaban 24 responden (55%) menyatakan setuju, 19 responden (43%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus item tersebut sebesar 4 yang berarti sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP sesuai dengan maksud yang diinginkan oleh DJP.

Pada item X4.4, yaitu tentang SIDJP digunakan sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem tersebut. Dari kuesioner yang dibagikan diperoleh jawaban 26 responden (59%) menyatakan setuju, 18 responden (41%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan ragu-ragu, kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai rata-rata jawaban responden pada pertanyaan item X4.4 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP sesuai dengan tujuan sistem tersebut dibangun.

Pada item X4.5, yaitu tentang SIDJP digunakan oleh pengguna yang berwenang sesuai dengan otoritas yang diberikan, sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan. Dari kuesioner yang

dibagikan diperoleh hasil 21 responden (48%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X4.5 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP sesuai dengan kewenangan otoritas yang diberikan sehingga tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan.

Pada item X4.6, yaitu tentang SIDJP digunakan secara maksimal karena jumlah laporan yang dapat diakses, diperoleh jawaban 24 responden (55%) menyatakan sangat setuju, 19 responden (43%) menyatakan setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus item tersebut sebesar 5. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa penggunaan SIDJP telah maksimal dikarenakan jumlah laporan yang bisa diakses oleh pengguna SIDJP.

Secara keseluruhan variabel penggunaan (X4) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP di KPP Pratama Malang Utara telah sesuai dengan tujuan sistem tersebut dibentuk dan dimanfaatkan secara maksimal oleh penggunanya sesuai dengan tingkat kewenangan yang diberikan, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel penggunaan (X4).

e. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (X5)

Data variabel kepuasan pengguna (X5) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan responden seperti yang disajikan pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan (X5)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X5.1	0	0%	0	0%	3	7%	27	61%	14	32%	4
X5.2	0	0%	0	0%	1	2%	26	59%	17	39%	4
Modus X5											4

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.8 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel kepuasan pengguna (X5). Pada item X5.1, yaitu tentang Anda puas dengan keseluruhan SIDJP, baik mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan hasil keluaran dari SIDJP, diperoleh hasil 27 responden (61%) menyatakan setuju, 14 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (7%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus item tersebut sebesar 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa pengguna merasa puas dengan keseluruhan

sistem SIDJP mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan hasil keluaran.

Pada item X5.2, yaitu tentang penggunaan SIDJP membantu pihak manajerial dapat membuat keputusan yang baik, diperoleh jawaban 26 responden (59%) menyatakan setuju, 17 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X5.2 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP dapat membantu pihak manajerial untuk membuat keputusan yang baik.

Secara keseluruhan variabel kepuasan pengguna (X5) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap keseluruhan SIDJP serta membantu pihak manajerial dalam membuat keputusan yang baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kepuasan pengguna (X5).

f. Deskripsi Variabel Manfaat Bersih (X6)

Data variabel manfaat bersih (X6) diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item-item pertanyaan yang berhubungan dengan keuntungan perusahaan dalam menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Berdasarkan data tersebut diketahui tanggapan responden seperti yang disajikan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih (X6)

Item	SKS		KS		RR		S		SS		Modus
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	
X6.1	0	0%	0	0%	2	5%	26	59%	16	36%	4
X6.2	0	0%	0	0%	2	5%	20	45%	22	50%	5
X6.3	0	0%	0	0%	1	2%	25	57%	18	41%	4
X6.4	0	0%	0	0%	2	5%	22	50%	20	45%	4
Modus X6											4

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4.9 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel manfaat bersih (X6). Pada item X6.1, yaitu tentang pengimplementasian SIDJP dapat meningkatkan pengambilan keputusan oleh pihak manajerial diperoleh jawaban 26 responden (59%) menyatakan setuju, 16 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X6.1 adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju pengimplementasian SIDJP dapat meningkatkan pengambilan keputusan oleh pihak manajerial.

Pada item X6.2, yaitu tentang pengimplementasian SIDJP membuat KPP Pratama Malang Utara dapat menghemat biaya-biaya operasional, diperoleh jawaban 22 responden (50%) menyatakan sangat setuju, 20 responden (45%) menyatakan setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai

modus jawaban responden pada pertanyaan item X6.2 adalah 5. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju bahwa pengimplementasian SIDJP membuat KPP Pratama Malang Utara dapat menghemat biaya-biaya operasional.

Pada item X6.3, yaitu tentang pengimplementasian SIDJP dapat mengurangi biaya pencarian, diperoleh jawaban 25 responden (57%) menyatakan setuju, 18 responden (41%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (2%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X6.3 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa pengimplementasian SIDJP dapat mengurangi biaya pencarian.

Pada item X6.4, yaitu tentang pengimplementasian SIDJP membuat KPP Pratama Malang Utara dapat melakukan penghematan waktu dan tenaga, diperoleh jawaban 22 responden (50%) menyatakan setuju, 20 responden (45%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, dan sangat kurang setuju. Nilai modus jawaban responden pada pertanyaan item X6.4 adalah 4. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa pengimplementasian SIDJP membuat KPP Pratama Malang Utara dapat melakukan penghematan waktu dan tenaga.

Secara keseluruhan variabel manfaat bersih (X6) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju

pengimplementasian SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara dapat meningkatkan pengambilan keputusan pihak manajerial, penghematan biaya-biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, serta penghematan waktu dan tenaga, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel manfaat bersih (X6).

C. Pembahasan

Pada sub bab sebelumnya telah dijelaskan tentang gambaran Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan penilaian Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berdasarkan variabel-variabel yang diteliti. Pada sub bab ini akan dijelaskan efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.

SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memiliki performa sistem yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hardware dan software yang modern yang digunakan oleh SIDJP. SIDJP juga lebih mudah dioperasikan dan lebih *user friendly* serta adanya waktu respon yang cepat sehingga pengguna dapat lebih efisien dalam bekerja. Keyakinan pengguna terhadap kehandalan SIDJP dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Informasi yang dihasilkan oleh SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi,

ketersediaan informasi yang *up to date*, tidak terlambat dan tersedia kapanpun dibutuhkan. Serta informasi yang dihasilkan SIDJP mudah untuk dipahami, ringkas dan padat isinya.

Dengan adanya SIDJP pengguna dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak karena adanya kelengkapan sarana teknologi informasi dan komunikasi serta sarana pendukung. Dengan adanya SIDJP pengguna dapat membangun kepercayaan para wajib pajak dan dapat menyampaikan layanan secara benar, tepat dan akurat. Selain itu pengguna dapat memahami kebutuhan spesifik dan kesulitan waji pajak.

Penggunaan SIDJP sesuai dengan maksud yang diinginkan DJP dan sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem tersebut. penggunaan SIDJP juga meningkatkan tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang diperoleh pengguna tentang sistem informasi. Kualitas sistem SIDJP yang bagus dan jumlah laporan yang dapat diakses meningkatkan penggunaan SIDJP secara maksimal. Penggunaan SIDJP sesuai dengan otoritas yang diberikan sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan.

Keyakinan atau kepuasan pengguna terhadap SIDJP dipengaruhi oleh kepuasan atas pengguna SIDJP, yaitu keseluruhan SIDJP mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan informasi yang dihasilkan SIDJP, serta kepuasan atas penggunaan SIDJP dalam membantu pihak manajerial dalam membuat keputusan.

Pengimplementasian SIDJP dapat meningkatkan pengambilan keputusan oleh pihak manajerial dan membuat KPP Pratama Malang Utara dapat menghemat biaya-biaya operasional serta pengurangan biaya pencarian. Selain itu pengimplementasian SIDJP juga menghemat waktu dan menghemat tenaga.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan:

1. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari keenam variabel yang peneliti gunakan untuk mengukur efektifitas SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara.
2. Penerapan SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara berperan penting dalam mendukung fungsi operasi KPP Pratama Malang Utara yang bersifat manajerial serta memberikan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Efektifitas SIDJP memberikan keunggulan dalam kompetisi pada KPP Pratama Malang utara sehingga KPP Pratama Malang Utara dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, kuantitas dari jasa yang dihasilkan juga lebih tinggi. hal ini dikarenakan SIDJP dibangun dengan aplikasi terpadu untuk melakukan administrasi perkantoran, monitoring, pengolahan data dan *workflow* pekerjaan di lingkungan DJP.

3. Adanya aplikasi terpadu pada SIDJP memungkinkan para pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan wewenang yang telah diberikan dalam organisasi KPP Pratama Malang Utara, terutama dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan informasi yang dihasilkan. Juga meningkatkan kemampuan pengguna dalam memberikan layanan kepada wajib pajak secara tepat dan akurat.
4. Efektifitas SIDJP juga berpengaruh terhadap efisiensi yang berkaitan dengan penghematan biaya-biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, serta menghemat waktu dan tenaga yang diperlukan karena SIDJP memiliki waktu respon yang cepat sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja.
5. Penerapan SIDJP ini juga dapat meningkatkan semangat kerja karena pengguna dapat lebih mudah menguasai cara-cara pengoperasian SIDJP serta kehandalan SIDJP dalam membantu pengguna dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik. Sehingga berdampak pada motivasi yang timbul pada pengguna, dimana melalui SIDJP pengguna mampu memberikan informasi kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan pajak dan akurat karena adanya penguasaan ketrampilan dan pengetahuan. SIDJP yang diterapkan pada KPP Pratama Malang Utara digunakan oleh pengguna sesuai dengan wewenang dan otoritas yang diberikan sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan data pada SIDJP.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara yang berkaitan dengan SIDJP sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara khususnya, serta Ditjen Pajak umumnya, agar semakin meningkatkan kinerja karena telah ditunjang oleh sistem informasi yang baik.
2. Selalu menjaga stabilitas penyimpanan data wajib pajak baik itu data *storage* ataupun berkas dan selalu mempengaruhi perangkat-perangkat keras (*hardware*) yang telah digunakan.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya ikut meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Griffin. 2004. *Manajemen*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- George R, Terry. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Humdiana dan Indriyani, E. 2006. *Obsesi Mengoptimalkan Informasi Dalam Bisnis*, Edisi dua. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ivancevich, John M, dkk. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Indriantoro dan Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kadir dan Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Laudon, Kenneth C, Laudon Jane P. 2004. *Sistem Informasi Manajemen (Management Information Systems, Managing the Digital Firm)*. Terjemahan Philippus Erwin. Edisi Kedelapan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Madura, Jeff. 2007. *Pengantar Bisnis Edisi Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mamduh, M. Hanafi. 2003. *Manajemen Keuangan Internasional*. Yogyakarta: BPFE.

McLeod, Raymond. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenbalindo.

McLeod, R dan George, S. 2004. *Sistem informasi Manajemen Edisi Kedelapan*. Jakarta : PT. Indeks.

McLeod, R dan George, S. 2007. *Management Information System, 10th*. New Jersey: Inc,. Upper Saddle River.

Northcraft, G.B. dan Neale. 1994. *Negotiating Successful Research Collaboration*. New Jersey: Prentice hall.

O'Brien, James, A. 2003. *Introduction to Information System Essentials For e-Business Enterprise*. Eleven Edition. New York: Mcgraw Hill Companies. Inc.

O'Brien, James, A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

Oetomo, Budi S. D. 2003. *Konsep dan Perancangan Jaringan Komputer*. Yogyakarta: Andi.

Oetomo, dkk. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Romney, Marshal B. dan Paul John Steinbart. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Sembilan, buku dua. Jakarta: Salemba Empat.

Robbin, S. dan Coulter, M. 2007. *Manajemen Edisi kedelapan*. Jakarta: PT. Indeks.

Simarmata, J. dan Imam, P. 2006. *Basis Data Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Buku satu. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ketujuh. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedelapan. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelimabelas. Bandung: CV Alfabeta.

Sukmaaji, Anjik dan Rianto. S. 2008. *Jaringan Komputer: Konsep Dasar Pengembangan Jaringan & Keamanan Jaringan*. Yogyakarta : Andi Offset.

Sutanta, Edhy. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widayat & Amirullah. 2002. *Riset Bisnis Edisi satu*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

DeLone W. H. and McLean E. R. (1992) Information System Success: the quest for the dependent variable. *Journal Information System Research* Vol.3 No.1, pp60-95.

DeLone W. H. and McLean E. R. (2003) The DeLone and McLean model of Information Systems Success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems* 19(4), pp9-30.

DeLone, W., Petter, S. and McLean, E. (2008) Measuring Information Systems Success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems* 17, pp236-263.

Mariana, N. (2006) Pengukur-pengukur Kesuksesan Sistem Informasi. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK* 9(1), pp30-37.

Widaryanti (2008) Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi pada ecommerce. *Jurnal Fokus Ekonomi* 3(1), pp77-86.

Zulaikha dan Radityo, D. (2008) Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi: Sebuah Kajian Empiris dengan DeLone and McLean Model. *Jurnal Maksi* 8(2), pp199-212.

Daftar Internet

www.scrib.com, SIDJP Sangat Membantu Dalam Hal Pengolahan Data Transaksi Wajib Pajak (diakses, 12 desember 2012).

<http://arlanwidiantera.blogspot.com>, Upaya Pencapaian Sistem informasi Berbasis Komputer (diakses, 26 Maret 2012).

www.elib.unikom.ac.id, resminings-23003-10-unikom_h-i.pdf (diakses 15 Juli 2013).

<http://myzavier.blogspot.com>, Model Dasar Kesuksesan Sistem Teknologi (diakses 20 Maret 2013).

<http://biginaict.wordpress.com>, Mengukur Kualitas Informasi (diakses 21 April 2013).



NO :

KUESIONER**PENELITIAN SKRIPSI MENGENAI****EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL****PAJAK (SIDJP)****(Survei pada pegawai KPP Pratama Malang Utara)**

Kepada Yth. Pegawai KPP Pratama Malang Utara

Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang anda telah berikan, maka dengan ini saya sangat mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara/i.

Atas kerjasama dan segala bantuan Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Marina Lestari
0610323115

A. Identitas Responden

Petunjuk : Beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir:
 - a. Diploma (D3)
 - b. Sarjana (S1)
 - c. Magister (S2)

B. Penilaian Anda terhadap Kualitas Pelayanan

Petunjuk : Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan memberikan tanda Check (√) pada kolom pernyataan-pernyataan di bawah ini sesuai dengan pilihan jawaban Anda.

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu-ragu
- KS : Kurang Setuju
- SKS : Sangat Kurang Setuju

I. Kualitas Sistem (System Quality)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Anda dapat lebih mudah menguasai cara-cara pengoperasian sistem tanpa perlu mengikuti training secara khusus.					
2.	Anda mengerti bagaimana sistem tersebut dioperasikan dengan lebih baik dan lebih <i>user friendly</i> .					
3.	Anda yakin bahwa sistem tersebut handal dalam membantu Anda dan dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi.					
4.	SIDJP menggunakan perangkat lunak dan perangkat keras yang modern.					
5.	Kemampuan SIDJP dalam melakukan perubahan kaitannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna.					
6.	Anda dapat mengakses sistem dengan waktu respon yang cepat sehingga anda dapat lebih efisien dalam bekerja.					

II. Kualitas Informasi (Information Quality)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Informasi yang dihasilkan SIDJP sesuai yang diharapkan serta berguna dalam membantu proses kerja Anda terutama di dalam proses pengambilan keputusan.					
2.	SIDJP memberikan kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi yang dihasilkan.					
3.	Informasi yang dihasilkan SIDJP menyajikan informasi yang <i>up to date</i> .					
4.	Informasi yang dihasilkan SIDJP memiliki kelengkapan yang baik untuk ketepatan pengambilan keputusan.					
5.	Informasi yang dihasilkan SIDJP tidak terlambat dan tersedia kapanpun anda butuhkan.					

6.	Informasi yang dihasilkan SIDJP memberi manfaat yang sesuai bagi Anda.					
7.	Informasi yang dihasilkan SIDJP mudah untuk dipahami.					
8.	Informasi yang dihasilkan SIDJP ringkas dan padat isinya.					

III. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Melalui SIDJP Anda mampu menyampaikan layanan secara benar sejak awal, menyimpan data secara tepat, memberikan layanan sesuai jadwal dan akurat.					
2.	Kesiapan dan kesediaan anda dalam membantu dan memberikan layanan sebaik mungkin dengan adanya SIDJP.					
3.	Kelengkapan peralatan TI dan komunikasi serta sarana pendukung dalam memberikan layanan.					
4.	Melalui SIDJP anda memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan wajib pajak.					
5.	Melalui SIDJP anda mampu memahami kebutuhan spesifik dan kesulitan wajib pajak.					

IV. Penggunaan (*Usage*)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Semakin sering Anda menggunakan sistem informasi semakin banyak tingkat pembelajaran (<i>degree of learning</i>) yang Anda dapat mengenai sistem informasi.					
2.	Anda lebih sering menggunakan SIDJP karena kualitas sistemnya yang bagus.					
3.	SIDJP digunakan untuk maksud yang diinginkan oleh DJP.					
4.	SIDJP digunakan sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem tersebut.					

5.	SIDJP digunakan oleh pengguna yang berwenang sesuai dengan otoritas yang diberikan, sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan.					
6.	SIDJP digunakan secara maksimal karena jumlah laporan yang dapat diakses.					

V. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Anda puas dengan keseluruhan SIDJP, baik mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan hasil keluaran dari SIDJP.					
2.	Penggunaan SIDJP membantu pihak manajerial dapat membuat keputusan yang baik.					

VI. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

No.	Pertanyaan	SS	S	RR	KS	SKS
1.	Pengimplementasian SIDJP dapat meningkatkan pengambilan keputusan oleh pihak manajerial.					
2.	Pengimplementasian SIDJP membuat KPP Pratama Malang Utara dapat menghemat biaya-biaya operasional.					
3.	Pengimplementasian SIDJP dapat melakukan pengurangan biaya pencarian					
4.	Pengimplementasian SIDJP dapat melakukan penghematan waktu.					

Malang, Juni 2013

Responden

(.....)

CURRICULUM VITAE

Nama : Marina Lestari

Nomor Induk Mahasiswa : 0610323115

Tempat dan tanggal lahir : Malang, 09 Maret 1989

Pendidikan : 1. TKK Santa Maria III Malang Tamat tahun 1994
2. SDK Santa Maria III Malang Tamat tahun 2000

3. SLTPK Santa Maria I Malang Tamat tahun 2003

4. SMAK Santa Maria Malang Tamat tahun 2006

Pekerjaan : 1. Tenaga pengajar bimbingan belajar tahun 2011-2013.
2. Guru TK/PlayGroup SKKK Malang, agustus 2012-april 2013.