

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan menerapkan asas desentralisasi, dengan memberikan kewenangan dan tanggung jawab dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menjalankan otonomi daerah secara mandiri. Adanya asas desentralisasi diharapkan kebijakan pemerintah dapat tepat sasaran, dalam arti sesuai dengan kondisi wilayah masyarakat setempat. Ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Jo Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Simanjuntak, 2013:70). Penyelenggaraan otonomi daerah bertujuan agar pemerintah daerah lebih leluasa dan bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan daerah untuk mengelola sumber daya yang dimiliki sesuai dengan potensi daerah itu sendiri. Penerapan otonomi daerah harus memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat demi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan otonomi daerah beriringan dengan diberlakukannya desentralisasi fiskal. Desentralisasi fiskal merupakan pelimpahan kewenangan di bidang penerimaan anggaran atau keuangan yang sebelumnya tersentralisasi, baik secara administrasi maupun pemanfaatannya diatur atau dilakukan oleh pemerintah pusat (Kusaini, 2006:29). Kewenangan Pemerintah yang diserahkan kepada daerah dalam rangka desentralisasi harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia sesuai dengan kewenangan yang diserahkan tersebut (Baratakusumah dan Solihin, 2004:11).

Kebijakan desentralisasi fiskal memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mengatur sistem pembiayaan dan pembangunan daerahnya sesuai dengan potensi yang dimiliki. Daerah memiliki kewenangan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa sumber pendapatan daerah terdiri atas: pendapatan asli daerah; pendapatan transfer; dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah memiliki kontribusi besar dalam sumber pendapatan daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sumber utama keuangan daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2004:96). Pendapatan asli

daerah dipergunakan dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan daerah sesuai dengan kebutuhan guna memperkecil ketergantungan dana dari pemerintah pusat. Hal ini mengharuskan pemerintah daerah untuk menggali dan mengelola sumber penerimaan daerah secara efektif dan efisien guna meningkatkan pendapatan asli daerah.

Salah satu daerah yang saat ini sedang giat menggali potensi dan sumber penerimaan daerah adalah Kabupaten Banyuwangi. Hal ini dapat dilihat dari Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banyuwangi terus meningkat setiap tahunnya. Selama periode tahun 2012 hingga 2015 realisasi Pendapatan Asli Daerah terus mengalami peningkatan, yaitu Rp 140,33 miliar pada tahun 2012 dan meningkat di tahun 2015 sebesar Rp 346,71 miliar. Perkembangan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PAD Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012-2015**

Tahun	Target PAD	Realisasi PAD	Persentase
2012	132.846.110.220,82	140.333.509.726,33	105.64
2013	171.602.586.394,67	183.024.155.839,06	106.66
2014	225.108.843.353,75	283.326.689.233,03	125.86
2015	303.235.751.986,52	346.712.332.422,82	114.34

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa potensi daerah di Kabupaten Banyuwangi dapat memberikan kontribusi yang maksimal dari tahun ke tahun bagi Pendapatan Asli Daerah. Pajak

daerah dan retribusi daerah memegang peranan penting sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Soemarso, 2007:626). Pajak daerah dipungut oleh daerah sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan dan terbatas di dalam wilayah administratif yang dikuasai. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai pengeluaran daerah.

Kewenangan Daerah untuk memungut pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berdasarkan kewenangan tersebut, daerah memiliki tanggung jawab sendiri dalam mengelola perpajakannya. Jenis pajak yang penerimaannya sangat potensial adalah Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat memberikan peran penting dalam pembangunan daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak tidak langsung yang dikenakan atas benda berupa harta tak gerak yaitu bumi dan bangunan (Soemarso, 2007:612). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terdiri dari lima jenis yang biasa disingkat menjadi P2 dan P3. PBB P2 adalah PBB sektor perdesaan dan perkotaan, sementara PBB P3 adalah PBB sektor perkebunan, perikanan dan pertambangan. PBB dikenakan terhadap objek pajak berupa bumi dan atau bangunan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan

pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi di bawahnya, sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Muljono, 2010:140).

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat yang alokasi penerimaannya dilimpahkan kepada daerah khususnya sektor perdesaan dan perkotaan menjadi sepenuhnya pajak daerah. Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pelimpahan wewenang pengelolaan PBB-P2 merupakan suatu bentuk implementasi dari kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Tujuannya adalah untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah; memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah); memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah; memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah; dan menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

Keberadaan pajak bumi dan bangunan dianggap sangat penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Hal ini dikarenakan PBB merupakan pajak yang melibatkan seluruh masyarakat yang memiliki atau menguasai atau memanfaatkan bumi dan bangunan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pembayaran pajak bumi bangunan dilakukan dengan dua metode yaitu, pertama wajib pajak mendatangi bank yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak

Terutang (SPPT), kedua wajib pajak menunggu petugas pemungut yang berasal dari desa atau kelurahan untuk menagih pajak bumi dan bangunan.

Adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan PBB-P2 menjadi dasar bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dalam penerapan pembayaran PBB-P2. Peraturan tersebut memberikan keuntungan yang nyata bagi pemerintah daerah, karena memberikan keleluasaan pemerintah daerah dalam memaksimalkan penerimaan PBB-P2. Melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi, terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan dan capaian pendapatan asli daerah. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi meluncurkan suatu inovasi dalam hal mekanisme pembayaran pajak bumi dan bangunan yaitu melalui layanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

*Drive Through* atau lebih dikenal di Indonesia dengan sebutan *drive thru* muncul sebagai terobosan dari restoran *fast food* sebagai salah satu diferensiasi dalam layanan mereka. *Drive thru* adalah jenis layanan yang disediakan oleh bisnis yang memungkinkan pelanggan untuk membeli produk tanpa meninggalkan kendaraannya (Widjoyo, 2013). Penerapan sistem *drive thru* tidak lepas dari perubahan reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi kepada masyarakat untuk mempercepat pelayanan dalam pembayaran PBB-P2. Masyarakat dapat membayar pajak bumi

dan bangunan tanpa harus turun dari kendaraannya sehingga proses pelayanan berjalan lebih cepat dan praktis.

Pelayanan *drive thru* PBB-P2 pertama kali diluncurkan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2013. Layanan *drive thru* tersebut merupakan bentuk kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dengan Bank Jatim selaku bank penerima kas daerah. Untuk mendukung program ini diperlukan beberapa faktor pendukung diantaranya Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, proses pembayaran, dan lain-lain. Kecanggihan teknologi sangat diperlukan dalam mendukung proses pembayaran PBB-P2 agar dapat berjalan dengan baik.

Perkembangan sistem informasi saat ini sangat pesat seiring dengan berjalannya waktu, bahkan hampir seluruh kegiatan manusia bergantung pada teknologi yang berkembang. Di Indonesia sendiri teknologi informasi sudah banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya kecanggihan teknologi diperlukan dalam mendukung proses pembayaran PBB-P2 agar dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan inovasi yang tengah dijalankan, tentunya petugas pajak daerah harus tetap bisa memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap wajib pajak.

Menurut Delone dan McLean (2003) dalam penelitiannya *The Update D&M IS Success Model* terdapat tiga komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu, *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi) dan *service quality* (kualitas layanan). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk (Karundeng, 2013). Kepuasan masyarakat merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem merupakan ukuran dari pengolahan informasi sistem itu sendiri (Negash S., Ryan T., dan Igbaia M., 2003). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:71). Kualitas informasi adalah fungsi dari nilai output yang dihasilkan oleh suatu sistem sebagaimana yang dirasakan oleh pengguna (Negash, *et al.*, 2003). Adanya sistem yang baik akan menghasilkan informasi yang berkualitas dengan didukung pelayanan yang baik dari penyedia sistem.

Hasil penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Negash *et al.* (2003) mengenai kualitas dan efektivitas dalam sistem dukungan pelanggan berbasis web yang menunjukkan bahwa informasi dan kualitas sistem menentukan efektivitas, sementara kualitas pelayanan tidak mempengaruhi efektivitas. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Floropoulos J., Spathis C., Halvatzis D., dan Tridporidou M. (2010) mengenai keberhasilan sistem perpajakan Yunani yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, *perceived usefulness*, dan kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fendini (2013) mengenai pengaruh kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan



pelanggan terpusat (AP2T) PT. PLN yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Wahyudi (2013) mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Wijayanti (2014) mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem pengadaan secara elektronik (*e-procurement*) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Septianita (2014) mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pramana (2016) mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-tax* menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2014) dengan variabel bebas adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, dan variabel terikat adalah kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya, objek dari penelitian adalah pengguna

sistem pengadaan secara elektronik (*e-procurement*), sementara penelitian saat ini objeknya adalah pengguna sistem *drive thru* PBB-P2.

Layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui *drive thru* merupakan suatu upaya pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Selama ini masyarakat menilai bahwa pembayaran pajak PBB terlalu berbelit-belit. Selain itu, pelayanan yang lama pada proses pembayaran menyebabkan masyarakat malas bahkan tidak memiliki waktu karena kesibukannya. Program *drive thru* yang diiringi dengan kecanggihan teknologi secara umum sudah mampu mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat terkait proses layanan pembayaran *drive thru*, namun dalam pelaksanaannya belum semua masyarakat dapat menerima kecanggihan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa semakin canggih teknologi, belum tentu semua masyarakat dapat menerima kehadiran teknologi. Adanya inovasi layanan *drive thru* ini diharapkan masyarakat mau membayar pajak secara rutin karena pelayanan yang cepat dan praktis tanpa harus turun dari kendaraan.

Pelayanan sistem *drive thru* masih dibutuhkan kajian yang mendalam terhadap pelaksanaannya, khususnya mengenai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Sistem *Drive Thru* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran PBB-P2 (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang, maka permasalahan penelitian akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem *drive thru* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2?
2. Apakah kualitas informasi sistem *drive thru* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2?
3. Apakah kualitas pelayanan sistem *drive thru* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik dari aspek teoritis maupun praktis.

### 1. Kontribusi Teoritis

- a. Penelitian ini menambah bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yaitu sistem *drive thru* PBB-P2.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian lain di masa yang akan datang terutama menyangkut tema pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna yang berkaitan tentang penerimaan PBB-P2 dan kontribusinya terhadap Pajak Daerah dan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Banyuwangi.

### 2. Kontribusi Praktis

- a. Melalui penelitian ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan inovasi baru dalam pembayaran PBB-P2 melalui sistem *drive thru*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut, dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajaknya.
- b. Penelitian ini memberikan dampak bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi bahwa pemanfaatan sistem *drive thru* dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

## **E. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan dari penelitian yang terdiri dari latar belakang yang mengemukakan permasalahan terkait dengan

judul, rumusan masalah yang merupakan kajian pembahasan dalam penelitian, tujuan penelitian berisikan tentang hal-hal yang dicapai, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, dan sistematika pembahasan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan secara menyeluruh.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel dan konsep-konsep yang dapat mendukung berkaitan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, definisi operasional variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel sumber data dan teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi responden, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

## BAB V        PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian dan saran-saran yang diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak terkait.