

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemahaman tentang Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian lain tentang pajak secara luas diungkapkan oleh beberapa ahli, diantaranya:

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) pengertian pajak adalah:

“Turun rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”

Menurut Adriani dalam Zain (2008:10) pengertian pajak adalah:

“Turun masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Seligman dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012:12) merumuskan pajak sebagai *“a tax is a compulsory contribution from the person to*

the government to defray the expenses incurred in the common interest of all without reference to special benefits conferred.”

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat bersifat wajib kepada pemerintah guna membiayai pengeluaran dan belanja pemerintah berdasarkan undang-undang yang berlaku dan tidak mendapat imbalan secara langsung.

2. Fungsi Pajak

Pajak memiliki kontribusi besar dalam pembiayaan negara. Selain membiayai negara, pajak memiliki fungsi yang lain. Menurut Marsyahrul (2005:2) terdapat dua fungsi pajak, yaitu *budgeter dan regulerend*.

a. Budgeter

Sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.

b. Regulereend

Regulereend disebut juga sebagai fungsi mengatur, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan, misalnya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan, seperti:

1. Mengadakan perubahan-perubahan tarif dan
2. Memberikan pengecualian-kecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya, yang ditujukan kepada masalah tertentu.

Berdasarkan fungsi pajak yang telah dijelaskan di atas, dapat dikatakan bahwa pajak tidak hanya untuk membiayai negara, melainkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah selain di bidang keuangan.

3. Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak dimaksudkan untuk mempermudah dalam klasifikasi.

Menurut Supramono & Damayanti (2010:5) jenis-jenis pajak dapat dikelompokkan menurut golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya.

- a. Jenis pajak menurut golongannya
 - 1) Pajak langsung
Pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan ke pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.
 - 2) Pajak tak langsung
Pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.
- b. Jenis pajak menurut sifatnya
 - 1) Pajak Subjektif
Pajak yang didasarkan atas keadaan subjeknya, memperhatikan keadaan diri wajib pajak yang selanjutnya dicari syarat objektifnya (memperhatikan keadaan wajib pajak).
 - 2) Pajak Objektif
Pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan diri wajib pajak.
- c. Jenis pajak menurut lembaga pemungutannya
 - 1) Pajak Pusat (negara)
Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.
 - 2) Pajak Daerah
Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah.
 - 3) Pajak Provinsi
Contohnya, Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - 4) Pajak Kabupaten/Kota
Contohnya, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame dan pajak hiburan.

Berdasarkan penggolongan pajak di atas, dapat dikatakan bahwa pajak dapat dibagi menjadi beberapa jenis baik berdasarkan subjek maupun objeknya.

B. Pajak Daerah

1. Pengertian Pajak Daerah

Pemerintah pusat telah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah, salah satunya adalah Pajak Daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2011:6) mendefinisikan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan dipergunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pengertian pajak daerah menurut Marsyahrul (2005:5) adalah pajak yang dikelola pemerintah daerah dan hasil dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD).

Berdasarkan definisi para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah guna pembiayaan daerah.

2. Subjek dan Wajib Pajak Daerah

Menurut Siahaan (2013:79) subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah. Orang pribadi atau badan yang memenuhi persyaratan objektif yang ditentukan dalam suatu peraturan daerah tentang pajak daerah, akan menjadi subjek pajak. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan,

meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah (Mardiasmo, 2013:13). Berdasarkan hal tersebut seseorang atau badan menjadi wajib pajak apabila telah ditentukan oleh peraturan daerah untuk melakukan pembayaran pajak, serta diberi kewenangan untuk memungut pajak dari subjek pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak dapat merupakan subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak maupun pihak lain, yang bukan merupakan subjek pajak, yang berwenang untuk memungut pajak dari subjek pajak.

3. Objek Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2013:13) pajak daerah dibagi menjadi dua bagian, antara lain:

- a. Pajak Provinsi, terdiri dari:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor;
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - 4) Pajak Air Permukaan; dan
 - 5) Pajak Rokok.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:
 - 1) Pajak Hotel;
 - 2) Pajak Restoran;
 - 3) Pajak Hiburan;
 - 4) Pajak Reklame;
 - 5) Pajak Penerangan Jalan;
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 - 7) Pajak Parkir;
 - 8) Pajak Air Tanah;
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet;
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
 - 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Berdasarkan jenis-jenis pajak daerah di atas, pemerintah daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Pemerintah daerah juga diberi wewenang dalam menentukan jenis pajak yang dipungut sesuai dengan potensi daerah itu sendiri.

C. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

1. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Penerapan Pajak Bumi dan Bangunan telah mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan yang terjadi di Indonesia. Pajak Bumi dan Bangunan mulanya berasal dari pajak pusat yang dalam penerapannya didesentralisasikan menjadi pajak daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Menurut Siahaan (2013:553) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi yang ada di bawahnya, sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan untuk tempat tinggal atau tempat usaha dan tempat yang diusahakan (Soemarso, 2007:612). Pajak Bumi dan Bangunan dapat dikenakan atas bumi saja atau bangunan saja atau bumi dan bangunan tergantung pada kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dikenakan atas pemanfaatan bumi dan/atau bangunan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

2. Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak yang bersifat objektif. Menurut Siahaan (2013:555) objek pajak perdesaan dan perkotaan adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Pengenaan PBB Perdesaan dan Perkotaan, termasuk dalam pengertian bangunan yang menjadi objek pajak adalah:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. Jalan tol;
- c. Kolam renang;
- d. Pagar mewah;
- e. Tempat olahraga;
- f. Galangan kapal, dermaga;
- g. Taman mewah;
- h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak; dan
- i. Menara.

3. Subjek Pajak PBB Perdesaan dan Perkotaan

Menurut Muljono (2010:140) subjek pajak PBB adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

- a. Mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau
- b. Memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau
- c. Memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas tanah/bangunan.

4. Dasar pengenaan dan tarif PBB Perdesaan dan Perkotaan

Dasar pengenaan PBB Perdesaan dan Perkotaan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti (Siahaan, 2013:560). Menurut Muljono (2010:145) penentuan NJOP dapat dilakukan melalui pendekatan data pasar (*market approach*), pendekatan biaya (*cost approach*), dan pendekatan pendapatan (*income approach*).

- a. Pendekatan data pasar, yaitu NJOP dihitung dengan cara membandingkan objek pajak sejenis dengan objek lain yang telah diketahui harga pasarnya. Pendekatan ini biasanya untuk menghitung NJOP tanah, tetapi dapat juga digunakan untuk menentukan NJOP bangunan.
- b. Pendekatan biaya yaitu NJOP dihitung dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk membuat bangunan baru yang sejenis dikurangi dengan penyusutan fisiknya.
- c. Pendekatan pendapatan yaitu NJOP dihitung dengan cara menghitung penghasilan bersih dari objek pajak tersebut.

Tarif pajak PBB Perdesaan dan Perkotaan menurut Siahaan (2013:562) ditetapkan paling tinggi 0,3% (nol koma tiga persen) dan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten/kota yang bersangkutan. Penetapan tarif pajak tersebut bertujuan untuk memberikan keleluasaan bagi pemerintah kabupaten/kota dalam menentukan tarif pajak sesuai dengan potensi daerah itu sendiri.

D. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut Gordon B. Davis dalam Gaol (2008:15) menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) adalah sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem yang dimaksud adalah sistem yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model yang digunakan untuk menganalisis, merencanakan, mengendalikan, dan membuat keputusan serta sebuah basis data.

Menurut O'Brien dan Marakas (2014:4) sistem informasi adalah sebuah kombinasi terorganisasi apa pun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi. Menurut Kusriani & Koniyo (2007:9) sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang mampu menyediakan informasi

(merupakan hasil dari proses transaksi yang terjadi) dimana satu sama lain saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung fungsi operasi manajemen dalam sebuah organisasi.

2. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Menurut O'Brien dan Marakas (2014:32), menyatakan bahwa sistem informasi terdiri dari lima komponen: sumber daya manusia (*people resource*), sumber daya perangkat keras (*hardware resource*), sumber daya perangkat lunak (*software resource*), sumber daya data (*data resource*), dan sumber daya jaringan (*network resources*).

a. Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan bagian penting bagi keberhasilan dari kegiatan operasi dari semua sistem informasi. Sumber daya manusia terdiri dari pengguna sistem informasi dan orang yang melakukan pengembangan sistem informasi.

b. Sumber daya Perangkat Keras

Perangkat keras merupakan istilah menyeluruh untuk semua bagian fisik yang digunakan dalam pengolahan informasi, perangkat keras bukan hanya berupa mesin, akan tetapi juga termasuk media data.

c. Sumber Daya Perangkat Lunak

Konsep dari sumber daya perangkat lunak termasuk semua perintah pengolahan informasi. Perangkat lunak yang dimaksud bukan hanya berupa program yang secara langsung dapat dioperasikan dan mengendalikan komputer, akan tetapi juga berupa prosedur yang diperlukan dalam sistem informasi. Perangkat keras merupakan istilah menyeluruh untuk semua bagian fisik komputer, perangkat keras bukan hanya berupa mesin, akan tetapi juga termasuk media data.

d. Sumber Daya Data

Merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi. Data yang dimaksud di sini biasanya telah diorganisasi dan diproses, serta dalam bentuk *knowledge base*, yaitu data yang berisi mengenai fakta-fakta yang ada dan aturan-aturan yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan

e. Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan merupakan salah satu yang menyusun Sistem Informasi. Sumber daya jaringan di sini menekankan pada teknologi komunikasi dan jaringan yang merupakan bagian dari sumber daya yang penting dalam sistem informasi.

Sistem informasi terdiri dari beberapa komponen yang saling berkaitan satu sama lain guna menghasilkan sistem informasi yang baik.

E. Sistem *Drive Thru* PBB-P2

Drive Thru bukanlah hal baru di Indonesia karena merupakan adaptasi dari program yang berada di luar negeri. Format ini pertama kali dirintis di Amerika Serikat pada tahun 1940-an dan telah menyebar di negara-negara lain. Menurut Widjoyo (2013) *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 mobil mereka.

Drive thru adalah suatu bisnis atau restoran yang melayani konsumen yang masih berada dalam kendaraan mereka. Pesanan dipesan dan layanan diberikan melalui jendela khusus, sementara konsumen tetap berada dalam kendaraan mereka (Nurtopo, 2007). Dari beberapa pendapat ahli tersebut, dapat diketahui bahwa *drive thru* merupakan cara praktis yang digunakan dalam pelayanan masyarakat, karena melayani pelanggan yang menunggu di kendaraannya. Proses *drive thru* yang mudah dan pelayanan yang cepat diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna.

Pemerintah berinovasi dengan menggunakan layanan *drive thru* dalam memberikan layanan yang berkaitan dengan masyarakat. Inovasi *drive thru* yang diterapkan pemerintah salah satunya adalah proses transaksi pembayaran pajak di Indonesia yang membutuhkan proses pembayaran yang cepat dan akurat tanpa harus berbelit-belit dan mengurus terlalu lama. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi menerapkan sistem *drive thru* 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.

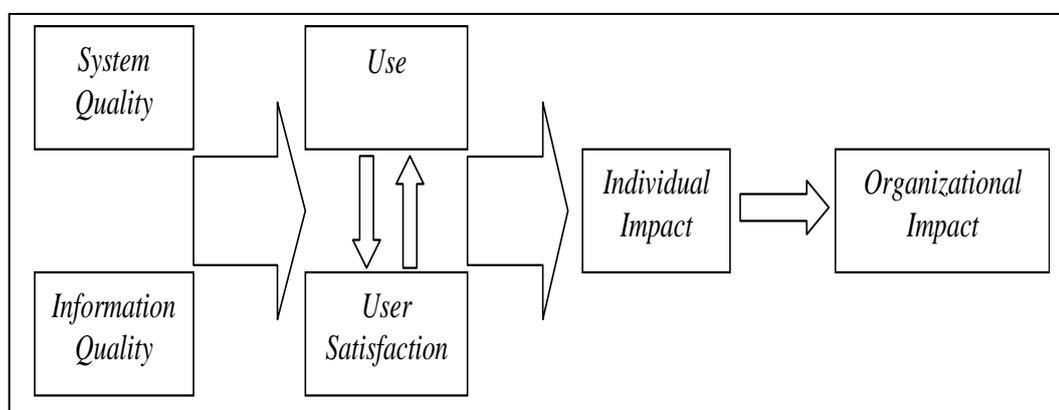
Pelayanan *drive thru* PBB-P2 pertama kali diluncurkan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2013. Melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang layanan *drive thru* pembayaran PBB-P2 disahkan. Layanan *drive thru* PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi merupakan layanan *drive thru* yang pertama dalam pembayaran PBB-P2 di Jawa Timur.

Layanan *drive thru* PBB-P2 merupakan bentuk kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dengan Bank Jatim selaku bank penerima kas daerah. Masyarakat hanya perlu mendatangi loket *drive thru* yang berada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dan menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) kemudian petugas akan segera memproses pembayaran PBB-P2. Adanya sistem *drive thru* ini diharapkan mampu menyadarkan masyarakat untuk mengurus dan membayar sendiri kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak khususnya pajak bumi dan bangunan.

F. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan yang paling dikenal dan teruji validitasnya adalah model kesuksesan yang diajukan oleh DeLone dan McLean (1992), karena cukup

sederhana dan valid untuk semua jenis sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) mengajukan 6 kategori dalam model kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem dan kompetensi menggunakan, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, kinerja individu, dan kinerja organisasi. Model kesuksesan sistem informasi dalam DeLone dan McLean (1992) didasari oleh model proses dan model varian. Model varian dapat diuji secara empiris dengan mengumpulkan data dalam bentuk sampel, mengukur variabel-variabelnya dengan menggunakan teknik statistik untuk menginferensi populasinya. Model proses menunjukkan kombinasi tertentu dari kejadian-kejadian dalam urutan tertentu guna mendapatkan suatu hasil. Berikut ini merupakan model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat dalam Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)
 Sumber: DeLone & McLean (1992)

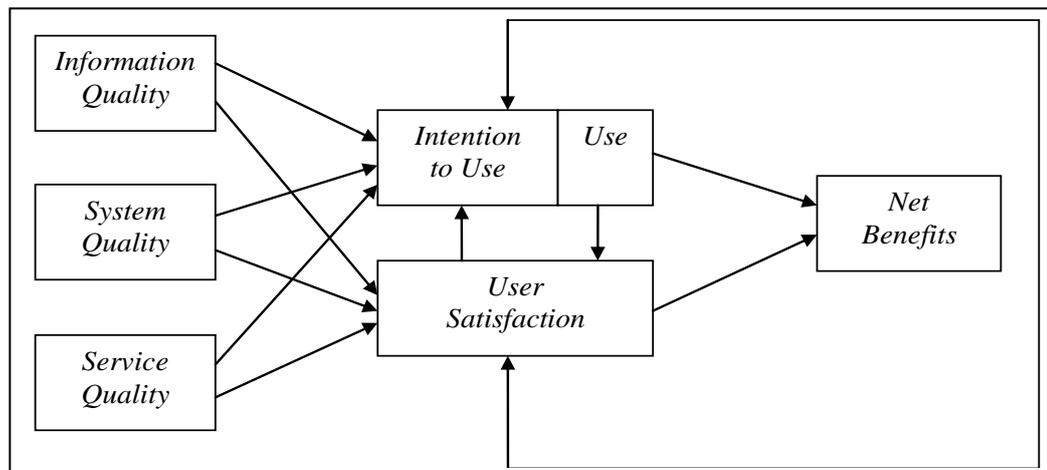
Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi Penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Besarnya variabel pengguna (*use*) mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan

(*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) yang selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*).

Peran sistem informasi telah melalui banyak perubahan selama 10 tahun sejak model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) pertama kali diperkenalkan. DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan penggunaan sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan dianggap terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya. Beberapa variabel yang mengalami perubahan adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan variabel Kualitas Pelayanan sebagai tambahan dari dimensi kualitas yang sudah ada.
2. Menggabungkan variabel Dampak Individual dan Dampak Organisasional menjadi Net Benefits agar lebih sederhana.
3. Menambah dimensi Minat Menggunakan (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari dimensi Penggunaan (*Use*).
4. Minat Menggunakan dan Kepuasan Pengguna saling berhubungan karena Minat Menggunakan suatu sistem akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai bentuk hubungan kausal, peningkatan kepuasan pengguna akan mengakibatkan minat menggunakan sistem.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka model sistem informasi yang telah diperbaharui tahun 2003 dapat dilihat dalam Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)
 Sumber: DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean memberikan kontribusi terhadap perkembangan teknologi sistem informasi, karena modelnya yang sederhana namun dianggap cukup valid.

G. Konsep Kepuasan Pengguna

1. Kepuasan Pengguna

Menurut Oliver dalam Irawan (2002:3) mendefinisikan kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pengguna berkaitan dengan respon penerima terhadap pengguna *output* sistem (Davis dalam Perdanawati, 2014). Seddon & Kiew dalam Floropoulos J., Spathis C., Halvatzis D., and Tshipouridou M. (2010) mendefinisikan bahwa “*user satisfaction is regarded as the most commonly success measure of information system success*”.

Pengguna sistem akan lebih sering menggunakan sistem tersebut apabila dirinya telah merasa puas terhadap sistem yang digunakan.

Menurut DeLone dan McLean (2003) kepuasan pengguna dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Keberhasilan suatu sistem diukur berdasarkan puas tidaknya seseorang menggunakan sistem tersebut. Adanya sistem yang berkualitas akan menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik juga akan berpengaruh pada kepuasan penggunaannya. Kepuasan pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak menggunakan sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2.

2. Kualitas Sistem

Sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *sustem*, yang memberikan arti sebagai suatu kelompok objek atau satuan-satuan yang bergabung sedemikian rupa sehingga membentuk suatu keseluruhan dan bekerja, berfungsi, atau bergerak secara interdependen dan harmonis (Komarudin dan Tjuparmah dalam Darmawan dan Fauzi, 2013:8). Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas sistem menurut Negash S., Ryan T., dan Igbaria M. (2003) merupakan ukuran dari sistem pengolahan informasi itu sendiri. Floropoulos, *et.al.* (2010) mengemukakan bahwa persepsi kualitas sistem termasuk dalam tingkat hirarki teknis dari masalah komunikasi kelompok, yang menyangkut seberapa baik sistem tersebut mentransfer simbol komunikasi.

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut telah berjalan dengan baik dan memudahkan pengguna sistem. Selain itu, akses yang cepat dan keamanan yang tinggi menambah kualitas dalam sistem tersebut. Penelitian ini menggunakan kualitas sistem untuk mengukur bagaimana kinerja sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2.

3. Kualitas Informasi

Negash, *et al.* (2003) mendefinisikan kualitas informasi adalah fungsi dari nilai output yang dihasilkan oleh suatu sistem sebagaimana yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Kanter dalam Darmawan dan Fauzi (2013:2) menjelaskan bahwa informasi merupakan komoditi yang sangat penting bagi pelaksanaan operasional manajemen efektif. Pendapat lain mengatakan bahwa informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali, diolah, atau sebaliknya digunakan untuk tujuan informatif atau kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan (Murdick, Ross dan Claggett, 1984). Agar informasi tersebut efektif, maka informasi harus memenuhi kriteria kualitas tertentu. Menurut Kusrini dan Koniyo (2007:8) informasi yang berkualitas memiliki tiga kriteria, yaitu akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*) dan relevan (*relevance*).

- a. *Accurate*
Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias ataupun menyesatkan.
- b. *Timeliness*
Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
- c. *Relevance*
Informasi yang diampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut.

Kualitas informasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur bagaimana informasi yang disediakan oleh sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tangkilisan (2005:208) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas layanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kualitas pelayanan “*as the overall support delivered by the service provider, and applies regardless of whether this support is delivered by the information system department, a new organizational unit, or outsourced to an internet service provider (ISP)*”. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila kebutuhan pelanggan telah terpenuhi terlebih sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, melainkan ditentukan pula oleh pihak yang dilayani berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pengguna/pelanggan.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berasal dari jurnal-jurnal atau karya-karya ilmiah. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung penelitian saat ini. Penelitian-penelitian tentang kepuasan pengguna sistem informasi telah beberapa kali dilakukan baik di

Indonesia maupun di luar negeri. Penelitian terdahulu yang disajikan berubungan dengan topik penelitian ini, yaitu penelitian yang memiliki variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

Negash S., Ryan T., dan Igbaria M. (2003) melakukan penelitian berupa kualitas dan efektivitas dalam sistem dukungan pelanggan berbasis web. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan efektivitas (*effectiveness*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi dan kualitas sistem menentukan efektivitas, sementara kualitas pelayanan tidak mempengaruhi efektivitas.

Floropoulus J., Spathis C., Halvatzis D., dan Tsiouridou M. (2010) melakukan penelitian tentang keberhasilan sistem informasi perpajakan Yunani. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), kemanfaatan sistem (*perceived usefulness*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara 5 (lima) variabel tersebut.

Fendini (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Survei dilakukan terhadap Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan secara parsial kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Wahyudi (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa. Survei dilakukan terhadap mahasiswa angkatan 2009 program strata satu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sedangkan secara parsial masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Wijayanti (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (*E-Procurement*). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Septianita (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Survei dilakukan pada pengguna *Rail Ticketing System* (RTS) di PT. Kereta Api

Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Pramana (2016) melakukan penelitian tentang pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna. Survei dilakukan pada Wajib Pajak Daerah Pengguna Sistem *E-Tax* pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama dan dalam konteks bersama-sama pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-Tax*. Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian terdahulu dapat dilihat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Sistem Informasi

No.	Nama Peneliti/Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Negash <i>et al.</i> (2003) “ <i>Quality and effectiveness in Web-based Customer Support System</i> ”	1. Kualitas Informasi (X_1) 2. Kualitas Sistem (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. Efektivitas (Y)	Informasi dan kualitas sistem menentukan efektivitas, sementara kualitas pelayanan tidak mempengaruhi efektivitas
2.	Floropoulos <i>et al.</i> (2010) “ <i>Measuring the Success of the Greek Taxation Information System</i> ”	1. Kualitas Informasi (X_1) 2. Kualitas Sistem (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. <i>Perceived Usefulness</i> (X_4) 5. Kepuasan Pengguna (Y)	Adanya hubungan antara variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, <i>perceived usefulness</i> , dan kepuasan pengguna

Tabel Lanjutan.

No.	Nama Peneliti/Judul	Variabel	Hasil Penelitian
3.	Fendini (2013) “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna” (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang	1. Kualitas Sistem (X_1) 2. Kualitas Informasi (X_2) 3. Kepuasan Pengguna (Y)	1. Secara keseluruhan (simultan), variabel bebas kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Secara parsial variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
4.	Wahyudi (2013) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa” (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2009 Program Strata Satu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)	1. Kualitas Sistem (X_1) 2. Kualitas Informasi (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. Kepuasan Pengguna (Y)	1. Secara simultan variabel bebas kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Secara parsial variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
5.	Wijayanti (2014) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (<i>E-Procurement</i>)”	1. Kualitas Sistem (X_1) 2. Kualitas Informasi (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. Kepuasan Pengguna (Y)	1. Secara keseluruhan (simultan), variabel bebas kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Secara parsial diketahui bahwa variabel bebas kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel Lanjutan.

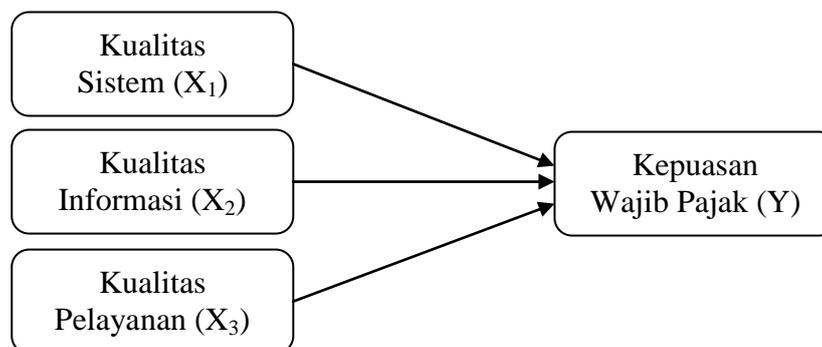
No.	Nama Peneliti/Judul	Variabel	Hasil Penelitian
6.	Septianita (2014) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember)”	1. Kualitas Sistem (X_1) 2. Kualitas Informasi (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. Kepuasan Pengguna (Y)	Secara keseluruhan (simultan), variabel bebas kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
7.	Pramana (2016) “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Atas Wajib Pajak Daerah Pengguna Sistem <i>E-Tax</i> pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”	1. Kualitas Informasi (X_1) 2. Kualitas Sistem (X_2) 3. Kualitas Pelayanan (X_3) 4. Kepuasan Pengguna (Y)	Secara keseluruhan (simultan), variabel bebas Kualitas Informasi (X_1), Kualitas Sistem (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Sumber : Penelitian terdahulu diolah peneliti (2016)

I. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam sebuah penelitian menggambarkan secara ringkas, jelas dan mudah dimengerti mengenai sesuatu yang akan diteliti. Konsep merupakan abstraksi dari gejala atau fenomena yang akan diteliti. Konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama (Adi, 2010:27). DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Negash *et al.* (2003), Floropoulos *et al.* (2010), Fendini (2013), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014), dan Pramana (2016) menjelaskan adanya pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang menggunakan sistem *drive thru* PBB-P2 yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang merupakan replikasi dari penelitian terdahulu oleh Wijayanti (2014). Model kerangka konsep dapat dilihat dalam Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Model Kerangka Konsep

Sumber: Data diolah (2016)

J. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/mengarahkan penyelidikan selanjutnya (Umar, 2005:168). Hipotesis hanya sebagai dugaan sementara yang perlu diuji dalam sebuah penelitian.

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Ukuran

kualitas sistem menentukan tingkat kepuasan pada penggunanya. Apabila kualitas sistem berjalan baik, maka pengguna cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh Negash *et al.* (2003), Floropoulus *et al.* (2010), Fendini (2013), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014) dan Pramana (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas sistem diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas sistem *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Negash, *et al.* (2003) mendefinisikan kualitas informasi adalah fungsi dari nilai output yang dihasilkan oleh suatu sistem sebagaimana yang dirasakan oleh pengguna. Kualitas informasi yang baik berpengaruh pada ketepatan keputusan yang akan diambil. Semakin baik kualitas informasi akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penggunanya. Begitu pula sebaliknya, kualitas informasi yang buruk akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Negash *et al.* (2003), Floropoulus *et al.* (2010), Fendini (2013), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014) dan Pramana (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Dari penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas informasi diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Kualitas informasi sistem *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Tangkilisan (2005:208) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas pelayanan dapat diukur apabila kebutuhan dan harapan pelanggan yang telah terpenuhi. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan tersebut. Hal ini dibuktikan oleh penelitian dari Negash *et al.* (2003), Floropoulus *et al.* (2010), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014) dan Pramana (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Kualitas pelayanan sistem *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.