

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Banyuwangi

a. Profil Kabupaten Banyuwangi

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Wilayah daratannya terdiri atas dataran tinggi berupa pegunungan yang merupakan daerah penghasil perkebunan; dataran rendah dengan berbagai potensi produk hasil pertanian; dan daerah sekitar garis pantai yang membujur dari arah utara ke selatan sebagai daerah penghasil biota laut. Kabupaten Banyuwangi mempunyai luas wilayah 5.782,50 km² yang merupakan daerah kawasan hutan. Area kawasan hutan ini mencapai 183.396,34 ha atau sekitar 31,72%, persawahan sekitar 66.152 ha atau 11,44%, perkebunan dengan luas sekitar 82.143,63 ha atau 14,21%, permukiman dengan luas sekitar 127.454,22 ha atau 22,04%. Sisanya dipergunakan untuk jalan, ladang dan lain-lainnya.

Panjang garis pantai di Kabupaten Banyuwangi sekitar 175,8 km dengan jumlah pulau sebanyak 10 buah. Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten yang berada di bagian ujung Pulau Jawa, terletak pada 7° 43' – 8° 46' Lintang Selatan dan 113° 53' – 114° 38' Bujur Timur. Kondisi topografi Kabupaten Banyuwangi di bagian barat dan utara pada umumnya merupakan pegunungan, dan bagian selatan sebagian besar merupakan dataran rendah. Tingkat kemiringan

rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 40° , dengan rata-rata curah hujan lebih tinggi bila dibandingkan dengan bagian wilayah lainnya. Daratan yang datar sebagian besar mempunyai tingkat kemiringan kurang dari 15° , dengan rata-rata curah hujan cukup memadai sehingga bisa menambah tingkat kesuburan tanah.

Dataran rendah yang terbentang luas dari selatan hingga utara dimana di dalamnya terdapat banyak sungai yang selalu mengalir sepanjang tahun. Di Kabupaten Banyuwangi tercatat 35 DA, sehingga disamping dapat mengairi hamparan sawah yang luas juga berpengaruh positif terhadap tingkat kesuburan tanah. Selain potensi di bidang pertanian, Kabupaten Banyuwangi merupakan daerah produksi tanaman perkebunan dan kehutanan, serta memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai daerah penghasil ternak yang merupakan sumber pertumbuhan perekonomian rakyat. Kabupaten Banyuwangi memiliki bentangan pantai yang cukup panjang, dalam perspektif ke depan, pengembangan sumber daya kelautan dapat dilakukan dengan berbagai upaya intensifikasi dan diversifikasi pengelolaan kawasan pantai dan wilayah perairan laut.

b. Batas Wilayah

Batas-batas yang menandai wilayah Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Situbondo

Sebelah Timur : Selat Bali

Sebelah Selatan : Samudera Indonesia

Sebelah Barat : Kabupaten Jember dan Bondowoso

Berikut ini merupakan batas wilayah Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat melalui gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1 Peta Kabupaten Banyuwangi

Sumber : www.banyuwangikab.go.id

c. Kependudukan

Kabupaten Banyuwangi dengan luas wilayah 5.782,50 km² didiami penduduk sebanyak 1.666.483 jiwa, terdiri dari 838.856 jiwa laki-laki dan 829.582 jiwa perempuan. Penduduk Kabupaten Banyuwangi tersebar di 24 kecamatan yaitu Kecamatan Pesanggaran, Bangorejo, Purwoharjo, Tegaldelimo, Muncar, Cluring, Gambiran, Srono, Genteng, Glenmore, Kalibaru, Singojuruh, Rogojampi, Kabat, Glagah, Banyuwangi, Giri, Wongsorejo, Songgon, Sempu, Kalipuro, Tegalsari, dan Licin. Penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Muncar

yaitu 133.009 Jiwa (7,97%), sedangkan Kecamatan Licin memiliki Jumlah penduduk terkecil 28.238 jiwa (1,69%). Kabupaten Banyuwangi tergolong daerah yang belum padat penduduknya, hal ini dilihat berdasarkan rata-rata setiap km² di Kabupaten Banyuwangi didiami sebanyak 289 jiwa.

Menurut jenis kelamin, jumlah penduduk laki-laki (50,28%) lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan (49,72%). Penduduk Kabupaten Banyuwangi sebagian besar merupakan penduduk usia produktif yaitu pada kelompok umur antara 15-64 tahun (70,17%) dengan komposisi terbesar berada pada penduduk berumur 35-44 tahun. Kondisi ini sangat menguntungkan karena sebagian besar merupakan penduduk usia kerja (usia produktif), sisanya sebanyak 20,95% merupakan penduduk usia muda (berusia di bawah 15 tahun) dan 8,87% merupakan penduduk lanjut usia (65 tahun ke atas).

d. Keadaan Ekonomi

Jumlah usaha yang tercatat melalui kegiatan Sensus Ekonomi tahun 2006 (SE'06) di Kabupaten Banyuwangi terdapat sebanyak 207.577 usaha diluar sektor pertanian. Berdasarkan jumlah tersebut, 81.629 usaha diantaranya merupakan usaha yang dilakukan di luar bangunan dan umumnya apabila menggunakan bangunan cenderung tidak permanen, sisanya sebanyak 125.948 usaha tergolong usaha yang kegiatannya menggunakan bangunan permanen. Penggunaan bangunan permanen umumnya berupa bangunan khusus untuk usaha dan bangunan campuran atau bangunan yang digunakan untuk usaha sekaligus sebagai

tempat hunian. Bangunan tidak permanen dapat berupa usaha kaki lima, los/koridor, pangkalan ojek motor dan berupa pedagang keliling.

Usaha yang bergerak disektor perdagangan masih merupakan sektor ekonomi yang paling banyak diminati oleh pelaku usaha di Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah mencapai 95.445 usaha. Kedua terbanyak ada pada sektor industri yang jumlahnya tercatat 42.559 usaha. Ketiga sektor jasa-jasa dengan jumlah sebanyak 20.847 usaha. Kegiatan usaha yang menggunakan bangunan tidak permanen yang terdiri atas usaha kaki lima, los/koridor, pangkalan ojek motor dan pedagang keliling seluruhnya tidak memiliki status badan usaha.

Tenaga kerja yang terserap diberbagai sektor kegiatan usaha jumlahnya mencapai 401.881 orang. Pekerja terbanyak terdapat pada usaha perdagangan besar dan eceran yang jumlahnya mencapai 95.445 orang. Kedua, pada usaha industri pengolahan sebanyak 42.559 orang. Ketiga, bekerja pada usaha jasa kemasyarakatan, sosial budaya, hiburan dan perorangan lain tercatat 20.847 orang dan pada usaha akomodasi dan makan minum ada sebanyak 20.257 orang, selebihnya menyebar diberbagai kegiatan usaha yang ada.

Usaha-usaha yang menggunakan lokasi tempat usaha dengan bangunan khusus rupanya menyerap tenaga kerja terbanyak. Usaha yang menggunakan lokasi tempat usaha bangunan campuran berupa rumah hunian juga digunakan untuk usaha telah menyerap tenaga kerja terbanyak kedua. Tenaga kerja sisanya menempati urutan ketiga sebagai pedagang keliling.

e. Visi dan Misi

Penetapan visi sebagai bagian dari perencanaan strategis, merupakan satu langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi. Visi akan mencerminkan apa yang hendak dicapai oleh organisasi serta memberikan arah dan fokus strategis yang berorientasi terhadap masa depan pembangunan dan bahkan menjamin kesinambungan pelaksanaan tugas organisasi. Visi yang ditetapkan mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi di masa depan. Visi Kabupaten Banyuwangi adalah: “Terwujudnya masyarakat Banyuwangi yang mandiri, sejahtera dan berakhlak mulia melalui peningkatan perekonomian dan kualitas sumber daya manusia”. Visi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemandirian daerah adalah kemampuan riil atau nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mengatur dan mengurus kepentingan daerah/rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk di dalamnya upaya yang sungguh-sungguh agar secara setahap demi setahap bisa mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain (luar) tanpa kehilangan adanya kerjasama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan.
2. Kesejahteraan masyarakat yang berakhlak mulia, ditandai oleh semakin meningkatnya kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat, dan adanya perhatian utama pada tercukupinya kebutuhan dasar pokok manusia, seperti pangan, papan, sandang, kesehatan, pendidikan dan lapangan kerja, yang didukung oleh infrastruktur fisik, sosial budaya ekonomi yang memadai. Peningkatan kualitas kehidupan ini akan lebih difokuskan pada upaya

pengentasan masyarakat miskin sehingga secara simultan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, serta adanya iklim berusaha dan berkegiatan yang sehat untuk kelompok-kelompok masyarakat lainnya. Perlu ditekankan di sini bahwa kemajuan-kemajuan yang ingin kita raih, tidak hanya sekedar kemajuan di bidang fisik dan ekonomi saja, akan tetapi kita berupaya keras pula untuk dapat meraih kemajuan-kemajuan pada dimensi mental spiritual, keagamaan, kebudayaan dan non fisik, agar kehidupan masyarakat benar-benar sejahtera lahir dan batin serta berakhlak mulia.

3. Untuk mempercepat program-program tersebut perlu ditingkatkan pelayanan publik melalui optimalisasi kinerja instansi Pemerintah Daerah yang efektif, terpadu dan berkesinambungan.

Visi Kabupaten Banyuwangi didukung dengan misi sebagai upaya untuk mencapai tujuan agar terlaksana dengan baik. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta dilandasi oleh visi, maka misi Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pemerintahan yang efektif, bersih dan demokratis melalui penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan.
2. Meningkatkan kebersamaan dan kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha dan kelompok-kelompok masyarakat untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3. Membangun kemandirian ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dengan mengoptimalkan sumber daya daerah yang berpijak pada pemberdayaan masyarakat, berkelanjutan, dan aspek kelestarian lingkungan.
4. Meningkatkan sumber-sumber pendanaan dan ketepatan alokasi investasi pembangunan melalui penciptaan iklim yang kondusif untuk pengembangan usaha dan penciptaan lapangan kerja.
5. Mengoptimalkan ketepatan alokasi dan distribusi sumber-sumber daerah, khususnya APBD, untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.
6. Meningkatkan kecerdasan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang beriman dan bertaqwa kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa.
7. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kearifan lokal.
8. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana publik dengan memperhatikan kelestarian lingkungan.
9. Mendorong terciptanya ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat melalui pembuatan peraturan daerah penegakan peraturan dan pelaksanaan hukum yang berkeadilan.

2. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

a. Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

Struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi di bidang pendapatan daerah awalnya adalah Dinas Pendapatan yang terbentuk berdasarkan

Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 56 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Peraturan tersebut berlaku mulai tahun 2012 hingga tahun 2016.

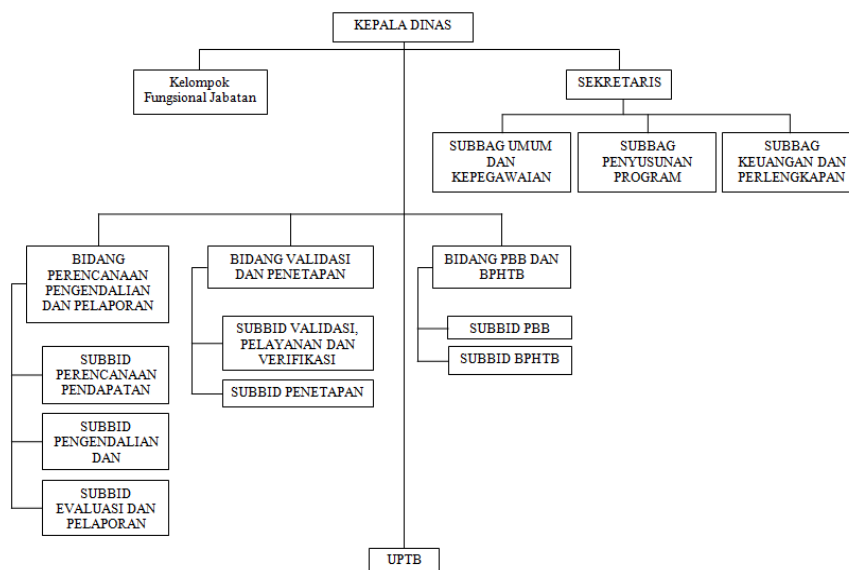
Tahun 2017, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengubah Dinas Pendapatan menjadi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi guna menunjang urusan pemerintah di bidang keuangan/pendapatan yang menjadi kewenangan daerah. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dan berlaku efektif mulai tanggal 1 Januari 2017. Badan Pendapatan Daerah dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 67 Tahun 2016, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas yaitu membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan/pendapatan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugasnya, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah;
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan di bidang pendapatan daerah;

4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintah daerah di bidang pendapatan daerah;
5. Pelaksanaan administrasi badan pendapatan daerah;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Menurut ketentuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Jo Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, maka terdapat penyesuaian struktur organisasi pada Badan Pendapatan Daerah yang didasarkan pada Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Struktur organisasi yang baik perlu diterapkan untuk mempermudah pengawasan manajemen agar pelaksanaan suatu kegiatan dapat berjalan lancar. Struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi (2017)

b. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

Penetapan visi sebagai rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi menjelaskan suatu gambaran mengenai keberhasilan yang dibentuk untuk kepentingan masyarakat. Visi SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) adalah gambaran arah pembangunan atau kondisi masa depan yang ingin dicapai melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun yang akan datang. Visi yang ditetapkan mencerminkan gambaran peran dan kondisi yang ingin diwujudkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi di masa depan. Sesuai dengan Visi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, maka visi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi adalah: “Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber utama anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD)”.

Visi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi didukung dengan misi sebagai upaya untuk mencapai tujuan agar terlaksana dengan baik. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta dilandasi oleh visi, maka misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan sumberdaya manusia yang berkualitas;
2. Mewujudkan masyarakat sadar pajak dan retribusi;
3. Melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah.

B. Penyajian Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Daerah pengguna sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2 yang telah terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Jawaban yang kembali dan dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 83 responden. Hal ini disebabkan karena adanya responden yang tidak menggunakan sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB P2. Distribusi dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

Proses	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang kembali	100
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	83
Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	17
Tingkat pengembalian yang digunakan untuk penelitian	83,00%

Sumber : Data Diolah (2017)

Gambaran umum responden menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hasil rekapitulasi karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Rekapitulasi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Kelompok	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	43	51,81%
		b. Perempuan	40	48,19%
2.	Usia	a. 18 – 25	22	26,51%
		b. 26 – 30	30	36,14%
		c. 31 – 40	21	25,30%
		d. >40	10	12,05%

Tabel Lanjutan.

No.	Karakteristik Responden	Kelompok	Responden (Orang)	Persentase (%)
3.	Pendidikan Terakhir	a. SLTA	38	45,78%
		b. Diploma	8	9,64%
		c. Sarjana	33	39,76%
		d. Pascasarjana	4	4,82%
4.	Pekerjaan	a. PNS	25	30,12%
		b. Pegawai Swasta	30	36,14%
		c. Wiraswasta	21	25,30%
		d. Lainnya	7	8,43%
5.	Mengenal Sistem <i>Drive Thru</i>	a. < 1 Tahun	28	33,73%
		b. 1-2 Tahun	29	34,94%
		c. > 2 Tahun	26	31,33%
6.	Menggunakan Sistem <i>Drive Thru</i>	a. Ya	83	100%
		b. Tidak	0	0%
7.	Pengalaman menggunakan Sistem <i>Drive Thru</i>	a. < 1 Tahun	42	50,60%
		b. 1-2 Tahun	31	37,35%
		c. > 2 Tahun	10	12,05%

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan. Data yang ditampilkan terdapat sebanyak 43 responden atau 51,81% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 40 responden atau 48,19% berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan kelompok usia, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18 tahun sampai 25 tahun sebanyak 22 responden atau 26,51%, berusia 26 tahun sampai 30 tahun sebanyak 30 responden atau 36,14% , berusia 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 21 responden atau 25,30% dan berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 10 responden atau 12,05%. Berdasarkan data tersebut, usia responden yang paling banyak adalah 26 tahun sampai 30 tahun. Usia tersebut merupakan usia produktif penduduk.

Berdasarkan kelompok pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 38 responden atau 45,78%, sisanya adalah pendidikan terakhir sarjana sebanyak 33 responden atau 39,76%, pendidikan terakhir diploma sebanyak 8 responden atau 9,64% dan pendidikan terakhir pascasarjana sebanyak 4 responden atau 4,82%. Data tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 38 responden atau 45,78%.

Berdasarkan kelompok pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 25 responden atau 30,12%, bekerja sebagai pegawai swasta adalah sebanyak 30 responden atau 36,14%, bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 21 responden atau 25,30%, dan bekerja selain pegawai swasta, pegawai negeri, dan wiraswasta sebanyak 7 responden atau 8,43%. Responden yang berstatus sebagai pegawai swasta merupakan responden terbanyak yaitu 36,14%.

Berdasarkan kelompok seberapa lama mengenal sistem *drive thru* diketahui bahwa responden yang mengenal sistem *drive thru* < 1 tahun sebanyak 28 responden atau 33,73%, mengenal sistem *drive thru* 1 – 2 tahun sebanyak 29 responden atau 34,94%, dan mengenal sistem *drive thru* > 2 tahun sebanyak 26 responden atau 31,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah mengenal sistem *drive thru* selama 1 – 2 tahun yaitu sebesar 34,94%.

Berdasarkan kelompok responden menggunakan sistem *drive thru* saat pembayaran PBB P2 diketahui bahwa sebanyak 83 responden atau 100%

menggunakan sistem *drive thru* saat pembayaran PBB P2. Responden yang memiliki pengalaman menggunakan sistem *drive thru* diketahui bahwa sebanyak 42 responden atau 50,60% memiliki pengalaman menggunakan sistem *drive thru* < 1 tahun, sebanyak 31 responden atau 37,35% memiliki pengalaman menggunakan sistem *drive thru* 1 – 2 tahun, dan sebanyak 10 responden atau 12,05% memiliki pengalaman menggunakan sistem *drive thru* > 2 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 50,60% responden memiliki pengalaman menggunakan sistem *drive thru* dalam melakukan pembayaran PBB-P2.

b. Diskripsi Distribusi Frekuensi Variabel

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul melalui distribusi frekuensi, nilai *mean*, serta distribusi indikator dalam penelitian ini. Deskripsi variabel penelitian ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Skor jawaban responden memiliki penjelasan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Berdasarkan skor jawaban yang diperoleh, maka akan menghasilkan *mean* atau nilai rata-rata, yaitu nilai yang diperoleh dalam menambahkan seluruh unsur dalam himpunan dan membaginya dengan jumlah unsur. Rumus perhitungan interval kelas yang digunakan untuk menghitung *mean* adalah sebagai berikut:

Panjang Kelas = $(X_{\text{terbesar}} - X_{\text{terkecil}}) : \text{Banyak Kelas}$

$$= (5 - 1) : 5 = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan interval kelas di atas, diperoleh nilai sebesar 0,8. Besarnya interval kelas yang digunakan untuk menghitung *mean* disajikan dalam Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Kategori Nilai Mean

No.	Panjang Kelas (Interval)	Kategori
1.	4,20 < Nilai Mean < 5,00	Sangat Setuju
2.	3,40 < Nilai Mean < 4,20	Setuju
3.	2,60 < Nilai Mean < 3,40	Netral
4.	1,80 < Nilai Mean < 2,60	Tidak Setuju
5.	1,00 < Nilai Mean < 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Data Diolah (2017)

1. Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem (X_1)

Variabel Kualitas Sistem memiliki 5 indikator, di dalamnya terdapat 16 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden untuk masing-masing item adalah sebagai berikut:

a) *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Distribusi frekuensi indikator *ease of use* dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator *Ease of Use*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1.1}	35	42,2	29	34,9	16	19,3	3	3,6	-	-	4,16
X _{1.2}	23	27,7	30	36,1	25	30,1	5	6,0	-	-	3,86
X _{1.3}	32	38,6	28	33,7	20	24,1	3	3,6	-	-	4,07
X _{1.4}	32	38,6	35	42,2	11	13,3	5	6,0	-	-	4,13
X _{1.5}	30	36,1	29	34,9	19	22,9	5	6,0	-	-	4,01
X _{1.6}	30	36,1	33	39,8	15	18,1	5	6,0	-	-	4,06
X _{1.7}	31	37,3	34	41,0	10	12,0	8	9,6	-	-	4,06
<i>Grand Mean</i>											4,05

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{1.1}$ = Menghemat waktu

$X_{1.2}$ = Mempermudah kegiatan

$X_{1.3}$ = Pengoperasian mudah

$X_{1.4}$ = Tampilan sistem mudah dipahami

$X_{1.5}$ = Pengurusan registrasi mudah

$X_{1.6}$ = Proses *log-in* mudah

$X_{1.7}$ = Pemantauan nilai dasar pengenaan pajak mudah

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item menghemat waktu ($X_{1.1}$) terdapat 35 responden atau 42,2% yang menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, yang menyatakan tinggi sebanyak 29 responden atau 34,9%, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.1}$ sebesar 4,16 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa sistem *drive thru* dapat menghemat waktu.

Distribusi jawaban responden untuk item mempermudah kegiatan ($X_{1.2}$) terdapat 23 responden atau 27,7% yang menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 30 responden atau 36,1% menyatakan tinggi, sebanyak 25 responden atau 30,1% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.2}$ sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa sistem *drive thru* mempermudah kegiatan wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item pengoperasian mudah ($X_{1.3}$) terdapat 32 responden atau 38,6% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 28 responden

atau 33,7% menyatakan tinggi, sebanyak 20 responden atau 24,1% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.3}$ sebesar 4,07 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pengoperasian sistem *drive thru* yang mudah.

Distribusi jawaban responden untuk item tampilan sistem mudah dipahami ($X_{1.4}$) terdapat 32 responden atau 38,6% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 35 responden atau 42,2% menyatakan tinggi, sebanyak 11 responden atau 13,3% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.4}$ sebesar 4,13 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap tampilan sistem *drive thru* mudah dimengerti wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item pengurusan registrasi mudah ($X_{1.5}$) terdapat 30 responden atau 36,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 29 responden atau 34,9% menyatakan tinggi, sebanyak 19 responden atau 22,9% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.5}$ sebesar 4,01 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden berpendapat setuju terhadap tata cara mengurus registrasi pembayaran PBB-P2 melalui *drive thru* tidak rumit.

Distribusi jawaban responden untuk item proses *log-in* mudah ($X_{1.6}$) terdapat 30 responden atau 36,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 15 responden atau 18,1% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.6}$ sebesar 4,06 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden berpendapat setuju terhadap proses *log in* yang tidak menyusahkan.

Distribusi jawaban responden untuk item pemantauan nilai dasar pengenaan pajak mudah ($X_{1.7}$) terdapat 31 responden atau 37,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 34 responden atau 41,0% menyatakan tinggi, sebanyak 10 responden atau 12,0% menyatakan netral, sebanyak 8 responden atau 9,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.7}$ sebesar 4,06 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pemantauan nilai dasar pengenaan pajak mudah.

1) *System Flexibility* (Fleksibilitas Sistem)

Distribusi frekuensi indikator *system flexibility* dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator *System Flexibility*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{1.8}$	24	34,9	32	38,6	16	19,3	6	7,2	-	-	3,93
<i>Grand Mean</i>											3,93

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{1.8}$ = Mudah diakses

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item mudah diakses ($X_{1,8}$) terdapat 24 responden atau 34,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 32 responden atau 38,6% menyatakan tinggi, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1,8}$ sebesar 3,93 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa sistem *drive thru* sangat mudah digunakan.

2) *Respon Time* (Waktu Respon)

Distribusi frekuensi indikator *respon time* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator *Respon Time*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{1,9}$	29	34,9	32	38,6	16	19,3	6	7,2	-	-	4,01
$X_{1,10}$	25	30,1	28	33,7	26	31,3	4	4,8	-	-	3,89
<i>Grand Mean</i>											3,95

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{1,9}$ = Akses cepat

$X_{1,10}$ = Proses *download* cepat

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item akses cepat ($X_{1,9}$) terdapat 29 responden atau 34,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 32 responden atau 38,6% menyatakan tinggi, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total rata-rata item $X_{1,9}$ sebesar 4,01 yang menunjukkan bahwa responden setuju terhadap akses

sistem *drive thru* cepat, baik pada saat digunakan oleh sedikit maupun banyak orang.

Distribusi jawaban responden untuk item proses *download* cepat ($X_{1.10}$) terdapat 25 responden atau 30,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 28 responden atau 33,7% menyatakan tinggi, sebanyak 26 responden atau 31,3% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.10}$ sebesar 3,89 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap akses cepat dalam *download* data yang diperlukan.

3) *System Reability* (Keandalan Sistem)

Distribusi frekuensi indikator *system reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator *System Reability*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{1.11}$	21	25,3	36	43,4	19	22,9	7	8,4	-	-	3,86
$X_{1.12}$	24	28,9	37	44,6	18	21,7	4	4,8	-	-	3,98
$X_{1.13}$	27	32,5	33	39,8	20	24,1	3	3,6	-	-	4,01
<i>Grand Mean</i>											3,95

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{1.11}$ = Jaringan tidak mudah *down*

$X_{1.12}$ = Terdapat *back up* data

$X_{1.13}$ = Proses *recovery* cepat

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item jaringan tidak mudah *down* ($X_{1.11}$) terdapat 21 responden atau 25,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 36 responden atau 43,4% menyatakan tinggi,

sebanyak 19 responden atau 22,9% menyatakan netral, sebanyak 7 responden atau 8,4% menyatakan rendah terhadap dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.11}$ sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap jaringan akses *drive thru* tidak mudah *down* jika pemakaian *bandwidth over limit*.

Distribusi jawaban responden untuk item terdapat *back up* data ($X_{1.12}$) terdapat 24 responden atau 28,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 37 responden atau 44,6% menyatakan tinggi, sebanyak 18 responden atau 21,7% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.12}$ sebesar 3,98 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa terdapat *back up data/penyediaan* data cadangan, baik untuk file data maupun sistem jika terjadi kerusakan pada sistem *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item proses *recovery* cepat ($X_{1.13}$) terdapat 27 responden atau 32,5% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 20 responden atau 24,1% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.13}$ sebesar 4,01 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap proses *recovery* yang cepat dari sistem itu sendiri, jika terjadi gangguan pada sistem.

4) *Security* (Keamanan)

Distribusi frekuensi dengan indikator *security* dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator *Security*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1.14}	33	39,8	30	36,1	16	19,3	4	4,8	-	-	4,11
X _{1.15}	22	26,5	38	45,8	16	19,3	7	8,4	-	-	3,90
X _{1.16}	25	30,1	32	38,6	17	20,5	8	9,6	1	1,2	3,87
<i>Grand Mean</i>											3,96

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

X_{1.14} = Kerahasiaan data terjamin

X_{1.15} = Petugas memiliki *account*

X_{1.16} = Tidak mudah di-*hack*

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item kerahasiaan terjamin (X_{1.14}) terdapat 33 responden atau 39,8% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 30 responden atau 36,1% menyatakan tinggi, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{1.14} sebesar 4,11 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap data dalam sistem *drive thru* dapat menjamin kerahasiaan pengguna.

Distribusi jawaban responden untuk item petugas memiliki *account* (X_{1.15}) terdapat 22 responden atau 26,5% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 38 responden atau 45,8% menyatakan tinggi, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan

netral, sebanyak 7 responden atau 8,4% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.15}$ sebesar 3,90 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa sistem *ddrive thru* hanya dapat digunakan oleh petugas yang mempunyai *account*.

Distribusi jawaban responden untuk item tidak mudah di-*hack* ($X_{1.16}$) terdapat 25 responden atau 30,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 32 responden atau 38,6% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 8 responden atau 9,6% menyatakan rendah dan hanya 1 responden atau 1,2% yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{1.16}$ sebesar 3,87 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap sistem *drive thru* yang tidak mudah dibajak (*di-hack*) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

b) Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi (X_2)

Variabel Kualitas Informasi memiliki 4 indikator, di dalamnya terdapat 10 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden untuk masing-masing item adalah sebagai berikut:

1) *Accuracy* (Keakuratan Informasi)

Distribusi frekuensi dengan indikator *accuracy* dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Indikator Accuracy

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.1}	33	39,8	29	34,9	17	20,5	3	3,6	1	1,2	4,08
X _{2.2}	26	31,3	37	44,6	15	18,1	5	6,0	-	-	4,01
X _{2.3}	33	39,8	33	39,8	13	15,7	4	4,8	-	-	4,14
<i>Grand Mean</i>											4,08

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

X_{2.1} = Data tepat

X_{2.2} = Data akurat

X_{2.3} = Data sesuai dengan kegiatan

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item data tepat (X_{2.1}) terdapat 33 responden atau 39,8% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 29 responden atau 34,9% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan hanya 1 responden atau 1,2% yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{2.1} sebesar 4,08 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap informasi yang disediakan dalam sistem *drive thru* yang tepat.

Distribusi jawaban responden untuk item data akurat (X_{2.2}) terdapat 26 responden atau 31,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 37 responden atau 44,6% menyatakan tinggi, sebanyak 15 responden atau 18,1% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{2.2} sebesar 4,01 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap keakuratan informasi yang disediakan oleh sistem *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item data akurat ($X_{2,3}$) terdapat 33 responden atau 39,8% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 13 responden atau 15,7% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{2,3}$ sebesar 4,14 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap informasi yang disediakan dalam sistem *drive thru* yang sesuai dengan kegiatan.

2) *Timelinnnes* (Tepat Waktu)

Distribusi frekuensi indikator *timelinnnes* dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Indikator *Timelinnnes*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{2,4}$	19	22,9	46	55,4	14	16,9	4	4,8	-	-	3,96
$X_{2,5}$	26	31,3	33	39,8	18	21,7	6	7,2	-	-	3,95
$X_{2,6}$	20	24,1	45	54,2	13	15,7	5	6,0	-	-	3,96
<i>Grand Mean</i>											3,96

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{2,4}$ = Penyampaian data tepat waktu

$X_{2,5}$ = Data yang disampaikan *up to date*

$X_{2,6}$ = Penanganan cepat dan tepat waktu apabila terjadi perubahan data

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item penyampaian data tepat waktu ($X_{2,4}$) terdapat 19 responden atau 22,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 46 responden atau 55,4% menyatakan tinggi, sebanyak 14 responden atau 16,9% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat

rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{2.4}$ sebesar 3,96 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pemunculan informasi data secara *online* melalui internet yang tepat waktu.

Distribusi jawaban responden untuk item data disampaikan *up to date* ($X_{2.5}$) terdapat 26 responden atau 31,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 18 responden atau 21,7% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{2.5}$ sebesar 3,95 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap informasi yang disajikan dalam sistem *drive thru up to date*.

Distribusi jawaban responden untuk item penanganan cepat dan tepat waktu apabila terjadi perubahan data terdapat 20 responden atau 24,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 45 responden atau 54,2% menyatakan tinggi, sebanyak 13 responden atau 15,7% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{2.6}$ sebesar 3,96 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data wajib pajak.

3) *Completeness* (Kelengkapan Informasi)

Distribusi frekuensi indikator *completeness* dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Indikator *Completeness*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.7}	28	33,7	33	39,8	20	24,1	2	2,4	-	-	4,05
X _{2.8}	23	27,7	32	38,6	21	25,3	7	8,4	-	-	3,86
<i>Grand Mean</i>											3,95

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

X_{2.7} = Data yang disajikan lengkap

X_{2.8} = Data yang disajikan sesuai dengan kebutuhan

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item data yang disajikan lengkap (X_{2.7}) terdapat 28 responden atau 33,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 20 responden atau 24,1% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{2.7} sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap kelengkapan informasi yang disediakan oleh sistem *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item data yang disajikan sesuai dengan kebutuhan (X_{2.8}) terdapat 23 responden atau 27,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 32 responden atau 38,6% menyatakan tinggi, sebanyak 21 responden atau 25,3% menyatakan netral, sebanyak 7 responden atau 8,4% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{2.8} sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa rata-rata

responden setuju terhadap informasi yang disajikan dalam sistem *drive thru* memenuhi kebutuhan wajib pajak.

4) *Format* (Penyajian Informasi)

Distribusi frekuensi dengan indikator *format* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Indikator *Format*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.9}	22	26,5	33	39,8	22	26,5	6	7,2	-	-	3,86
X _{2.10}	16	19,3	24	28,9	26	43,4	7	8,4	-	-	3,59
<i>Grand Mean</i>											3,73

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

X_{2.9} = Informasi yang disajikan mudah dibaca

X_{2.10} = Terdapat *manual book*

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item informasi yang disajikan mudah dibaca (X_{2.9}) terdapat 22 responden atau 26,5% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 22 responden atau 26,5% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{2.9} sebesar 3,86 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap informasi yang disediakan dalam sistem *drive thru* mudah dibaca.

Distribusi jawaban responden untuk item *manual book* (X_{2.10}) terdapat 16 responden atau 19,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 24 responden atau 28,9% menyatakan tinggi, sebanyak 26 responden atau 43,4% menyatakan netral,

sebanyak 7 responden atau 8,4% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{2.10}$ sebesar 3,59 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap adanya *manual book* untuk mengoperasikan sistem *drive thru*.

c) Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_3)

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki 5 indikator dengan 18 item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden untuk masing-masing item adalah sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti yang Nyata)

Distribusi frekuensi indikator *tangibles* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Indikator *Tangibles*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3.1}$	29	34,9	31	37,3	21	25,3	2	2,4	-	-	4,05
$X_{3.2}$	19	22,9	45	54,2	17	20,5	2	2,4	-	-	3,98
<i>Grand Mean</i>											4,02

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{3.1}$ = Perlengkapan fisik memadai

$X_{3.2}$ = Penampilan petugas

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item perlengkapan fisik memadai ($X_{3.1}$) terdapat 29 responden atau 34,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 31 responden atau 37,3% menyatakan tinggi, sebanyak 21 responden atau 25,3% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat

rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,1}$ sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa kantor pelayanan *drive thru* memiliki kelengkapan kantor yang memadai.

Distribusi jawaban responden untuk item penampilan petugas terdapat 19 responden atau 22,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 45 responden atau 54,2% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,2}$ sebesar 3,98 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penampilan petugas rapi.

2) *Service Reability* (Keandalan Pelayanan)

Distribusi frekuensi dengan indikator *service reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Indikator *Service Reability*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3,3}$	25	30,1	36	43,4	19	22,9	3	3,6	-	-	4,00
$X_{3,4}$	32	38,6	30	36,1	17	20,5	4	4,8	-	-	4,08
$X_{3,5}$	25	30,1	39	47,0	15	18,1	4	4,8	-	-	4,02
$X_{3,6}$	26	31,3	36	43,4	20	24,1	1	1,2	-	-	4,05
<i>Grand Mean</i>											4,04

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{3,3}$ = Prosedur pengurusan jelas

$X_{3,4}$ = Petugas menguasai permasalahan

$X_{3,5}$ = Keseriusan petugas

$X_{3,6}$ = Kesabaran petugas

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item prosedur pengurusan jelas ($X_{3,3}$) terdapat 25 responden atau 30,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 36 responden atau 43,4% menyatakan tinggi, sebanyak 19 responden atau 22,9% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,3}$ sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap prosedur pengurusan pembayaran PBB-P2 melalui sistem *drive thru* jelas, sehingga meningkatkan kualitas layanan.

Distribusi jawaban responden untuk item petugas menguasai permasalahan ($X_{3,4}$) terdapat 32 responden atau 38,6% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 30 responden atau 36,1% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,4}$ sebesar 4,08 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas yang melayani sistem, sehingga layanan lancar.

Distribusi jawaban responden untuk item keseriusan petugas ($X_{3,5}$) terdapat 25 responden atau 30,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 39 responden atau 47,0% menyatakan tinggi, sebanyak 15 responden atau 18,1% menyatakan netral, sebanyak 4 responden atau 4,8% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,5}$

sebesar 4,02 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas yang serius dalam melayani wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item kesabaran petugas ($X_{3.6}$) terdapat 26 responden atau 31,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 36 responden atau 43,4% menyatakan tinggi, sebanyak 20 responden atau 24,1% menyatakan netral, hanya 1 responden atau 1,2% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.6}$ sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas yang melayani dengan sabar.

3) *Responsiveness* (Tanggap)

Distribusi frekuensi dengan indikator *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Indikator *Responsiveness*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3.7}$	21	25,3	43	51,8	17	20,5	2	2,4	-	-	4,00
$X_{3.8}$	20	24,1	43	51,8	19	22,9	1	1,2	-	-	3,99
$X_{3.9}$	23	27,7	39	47,0	21	25,3	-	-	-	-	4,02
$X_{3.10}$	28	33,7	33	39,8	21	25,3	1	1,2	-	-	4,06
<i>Grand Mean</i>											4,02

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{3.7}$ = Kecepatan respon petugas

$X_{3.8}$ = Kesiapan petugas

$X_{3.9}$ = Petugas memberi informasi

$X_{3.10}$ = Pelayanan via telepon

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item kecepatan respon petugas ($X_{3,7}$) terdapat 21 responden atau 25,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 43 responden atau 51,8% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,7}$ sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas *drive thru* merespon dengan cepat (tanggap).

Distribusi jawaban responden untuk item kesigapan petugas ($X_{3,8}$) terdapat 20 responden atau 24,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 43 responden atau 51,8% menyatakan tinggi, sebanyak 19 responden atau 22,9% menyatakan netral, hanya 1 responden atau 1,2% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,8}$ sebesar 3,99 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas *drive thru* sigap dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item petugas memberi informasi ($X_{3,9}$) terdapat 23 responden atau 27,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 39 responden atau 47,0% menyatakan tinggi, sebanyak 21 responden atau 25,3% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3,9}$ sebesar

4,02 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak

Distribusi jawaban responden untuk item pelayanan via telepon ($X_{3.10}$) terdapat 28 responden atau 33,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 21 responden atau 25,3% menyatakan netral, hanya 1 responden atau 1,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.10}$ sebesar 4,06 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas juga melakukan pelayanan via telepon.

4) Assurance (Jaminan)

Distribusi frekuensi indikator *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Indikator Assurance

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3.11}$	23	27,7	35	42,2	22	26,5	3	3,6	-	-	3,94
$X_{3.12}$	20	24,1	41	49,4	16	19,3	6	7,2	-	-	3,90
$X_{3.13}$	25	30,1	38	45,8	17	20,5	3	3,6	-	-	4,02
<i>Grand Mean</i>											3,95

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$X_{3.11}$ = Kepastian waktu

$X_{3.12}$ = Petugas menyelesaikan masalah tepat waktu

$X_{3.13}$ = Kredibilitas petugas

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item kepastian waktu ($X_{3.11}$) terdapat 23 responden atau 27,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 35 responden atau 42,2% menyatakan tinggi, sebanyak 22 responden

atau 26,5% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.11}$ sebesar 3,94 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pemberitahuan yang dilakukan petugas mengenai kepastian waktu dan penyelesaian setiap tahapan pembayaran PBB-P2 melalui *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item petugas menyelesaikan masalah tepat waktu ($X_{3.12}$) terdapat 20 responden atau 24,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 41 responden atau 49,4% menyatakan tinggi, sebanyak 16 responden atau 19,3% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.12}$ sebesar 3,90 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas yang menyelesaikan permasalahan mengenai sistem yang digunakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Distribusi jawaban responden untuk item kredibilitas petugas ($X_{3.13}$) terdapat 25 responden atau 30,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 38 responden atau 45,8% menyatakan tinggi, sebanyak 17 responden atau 20,5% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.13}$ sebesar 4,02 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap kredibilitas yang dimiliki petugas pelayanan *drive thru*.

5) *Empathy* (Empati)

Distribusi frekuensi indikator *assurance* dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Indikator *Empathy*

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{3.14}	16	19,3	43	51,8	22	26,5	2	2,4	-	-	3,88
X _{3.15}	23	27,7	34	41,0	23	27,7	3	3,6	-	-	3,93
X _{3.16}	21	25,3	38	45,8	22	26,5	2	2,4	-	-	3,94
X _{3.17}	20	24,1	39	47,0	22	26,5	2	2,4	-	-	3,93
X _{3.18}	24	28,9	28	33,7	25	30,1	5	6,0	1	1,2	3,83
<i>Grand Mean</i>											3,90

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

X_{3.14} = Mendengar setiap keluhan dengan baik

X_{3.15} = Sabar menghadapi keluh kesah wajib pajak

X_{3.16} = Sabar dalam memberi penjelasan

X_{3.17} = Sikap ramah dan sopan petugas

X_{3.18} = Pemahaman terhadap permasalahan pengguna

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item mendengar setiap keluhan dengan baik (X_{3.14}) terdapat 16 responden atau 19,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 43 responden atau 51,8% menyatakan tinggi, sebanyak 22 responden atau 26,5% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item X_{3.14} sebesar 3,88 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item sabar menghadapi keluh kesah wajib pajak (X_{3.15}) terdapat 23 responden atau 27,7% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak

34 responden atau 41,0% menyatakan tinggi, sebanyak 23 responden atau 27,7% menyatakan netral, sebanyak 3 responden atau 3,6% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.15}$ sebesar 3,93 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas sabar menghadapi keluh kesah wajib pajak.

Distribusi jawaban responden untuk item sabar dalam member penjelasan ($X_{3.16}$) terdapat 21 responden atau 25,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 38 responden atau 45,8% menyatakan tinggi, sebanyak 22 responden atau 26,5% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.16}$ sebesar 3,94 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas yang sabar dalam memberikan penjelasan mengenai tahapan yang akan dilalui saat membayar PBB-P2 melalui *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item sikap ramah dan sopan petugas ($X_{3.17}$) terdapat 20 responden atau 24,1% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 39 responden atau 47,0% menyatakan tinggi, sebanyak 22 responden atau 26,5% menyatakan netral, sebanyak 2 responden atau 2,4% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.17}$ sebesar 3,93 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap keramahan dan kesopanan petugas kepada setiap wajib pajak yang datang.

Distribusi jawaban responden untuk item pemahaman terhadap permasalahan pengguna ($X_{3.18}$) terdapat 24 responden atau 28,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 28 responden atau 33,7% menyatakan tinggi, sebanyak 25 responden atau 30,1% menyatakan netral, sebanyak 5 responden atau 6,0% menyatakan rendah dan hanya 1 responden atau 1,2% menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $X_{3.18}$ sebesar 3,83 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas dapat memahami permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

d) Distribusi Frekuensi Kepuasan Wajib Pajak (Y_1)

Variabel kepuasan wajib pajak memiliki 3 indikator yang diajukan pada responden dalam bentuk pertanyaan. Jawaban responden untuk masing-masing item adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	5		4		3		2		1		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$Y_{1.1}$	29	34,9	33	39,8	13	15,7	8	9,6	-	-	4,00
$Y_{1.2}$	31	37,3	33	39,8	11	13,3	8	9,6	-	-	4,05
$Y_{1.3}$	32	38,6	35	42,2	10	12,0	6	7,2	-	-	4,12
<i>Grand Mean</i>											4,06

Sumber: Data Diolah (2017)

Keterangan:

$Y_{1.1}$ = Kepuasan terhadap kualitas sistem

$Y_{1.2}$ = Kepuasan terhadap kualitas informasi

$Y_{1.3}$ = Kepuasan terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa dari 83 responden dengan item kepuasan terhadap kualitas sistem ($Y_{1.1}$) terdapat 29 responden atau 34,9% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh

sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 13 responden atau 15,7% menyatakan netral, sebanyak 8 responden atau 9,6% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $Y_{1.1}$ sebesar 4,00 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden berpendapat puas terhadap kualitas sistem *drive thru* PBB-P2.

Distribusi jawaban responden untuk item kepuasan terhadap kualitas informasi ($Y_{1.2}$) terdapat 31 responden atau 37,3% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 33 responden atau 39,8% menyatakan tinggi, sebanyak 11 responden atau 13,3% menyatakan netral, sebanyak 8 responden atau 9,6% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $Y_{1.2}$ sebesar 4,05 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden puas terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh sistem *drive thru*.

Distribusi jawaban responden untuk item kepuasan terhadap kualitas pelayanan ($Y_{1.3}$) terdapat 32 responden atau 38,6% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem *drive thru*, sebanyak 35 responden atau 42,2% menyatakan tinggi, sebanyak 10 responden atau 12,0% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 7,2% yang menyatakan rendah dan tidak ada responden yang menyatakan sangat rendah. Total keseluruhan rata-rata item $Y_{1.3}$ sebesar 4,08 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi.

2. Analisis Statistik Inferensial

a. Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada proyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015:2). Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu data. Uji validitas dilakukan guna mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Hasil pengujian data dapat dikatakan valid apabila pada tingkat signifikansi 5% nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS *for windows* versi 17. Uji validitas dilakukan terhadap 83 responden dengan tingkat signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2159$. Hasil uji validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X₁)

Variabel	Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem (X ₁)	X _{1.1}	0,735	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.2}	0,662	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.3}	0,664	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.4}	0,713	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.5}	0,749	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.6}	0,801	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.7}	0,749	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.8}	0,707	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.9}	0,694	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.10}	0,724	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.11}	0,772	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.12}	0,776	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.13}	0,728	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.14}	0,715	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.15}	0,636	0,000	0,2159	Valid
	X _{1.16}	0,605	0,000	0,2159	Valid

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan bahwa semua atribut X_1 pada kuesioner memiliki $r_{hitung} > 0,2159$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X_1) dengan 16 indikator seluruhnya adalah valid. Item-item pertanyaan pada variabel kualitas sistem (X_1) dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X_2)

Variabel	Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Informasi (X_2)	X _{2.1}	0,736	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.2}	0,751	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.3}	0,814	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.4}	0,792	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.5}	0,802	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.6}	0,726	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.7}	0,825	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.8}	0,730	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.9}	0,664	0,000	0,2159	Valid
	X _{2.10}	0,651	0,000	0,2159	Valid

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.20 menunjukkan bahwa semua atribut X_2 pada kuesioner memiliki $r_{hitung} > 0,2159$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) dengan 10 indikator seluruhnya adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3)

Variabel	Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_3)	X _{3.1}	0,632	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.2}	0,753	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.3}	0,695	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.4}	0,742	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.5}	0,677	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.6}	0,692	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.7}	0,699	0,000	0,2159	Valid

Tabel Lanjutan.

Variabel	Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_3)	X _{3.8}	0,700	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.9}	0,750	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.10}	0,661	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.11}	0,682	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.12}	0,690	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.13}	0,676	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.14}	0,639	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.15}	0,629	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.16}	0,682	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.17}	0,652	0,000	0,2159	Valid
	X _{3.18}	0,634	0,000	0,2159	Valid

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.21 menunjukkan bahwa semua atribut X_3 pada kuesioner memiliki $r_{hitung} > 0,2159$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_3) dengan 18 indikator seluruhnya adalah valid. Item-item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X_3) dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak.

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Variabel	Item	r_{hitung}	Sig.	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y _{1.1}	0,924	0,000	0,2159	Valid
	Y _{1.2}	0,897	0,000	0,2159	Valid
	Y _{1.3}	0,914	0,000	0,2159	Valid

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.22 menunjukkan bahwa semua atribut Y pada kuesioner memiliki $r_{hitung} > 0,2159$ dengan tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak (Y) dengan 18 indikator seluruhnya adalah valid. Item-item pertanyaan pada variabel kepuasan wajib pajak

(Y) dapat digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Bahri dan Zamzam (2015:57) dimaksudkan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji Reliabilitas digunakan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach alpha* (α), dengan batasan suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dari 83 responden dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Sistem (X_1)	0,935	Reliabel
2.	Kualitas Informasi (X_2)	0,912	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan (X_3)	0,931	Reliabel
4.	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,898	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem (X_1) memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,935, variabel kualitas informasi (X_2) memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,912, variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,931, dan variabel kepuasan wajib pajak (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,898. Pengukuran reliabilitas pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan terhadap asumsi klasik.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan ketentuan sebagai berikut:

H_0 = Data residual berdistribusi normal

H_a = Data residual tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai Sig > 0,05 maka H_0 diterima atau data berdistribusi normal, sebaliknya jika Sig < 0,05 maka H_0 ditolak atau data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32764338
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.630
Asymp. Sig. (2-tailed)		.823

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,823 > 0,05$ sehingga H_0 diterima, artinya data residual berdistribusi normal. Angka 0,823 menunjukkan bahwa data yang diuji normalitas tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan normal baku, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang telah diuji berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antarvariabel independen pada model regresi (Nisfiannoor, 2009:92). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antarvariabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas. Uji multikolinieritas menggunakan nilai *tolerance*, jika $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* juga digunakan dalam uji multikolinieritas, jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	.229	4.369
Kualitas Informasi	.201	4.971
Kualitas Pelayanan	.277	3.607

Sumber : Data Diolah (2017)

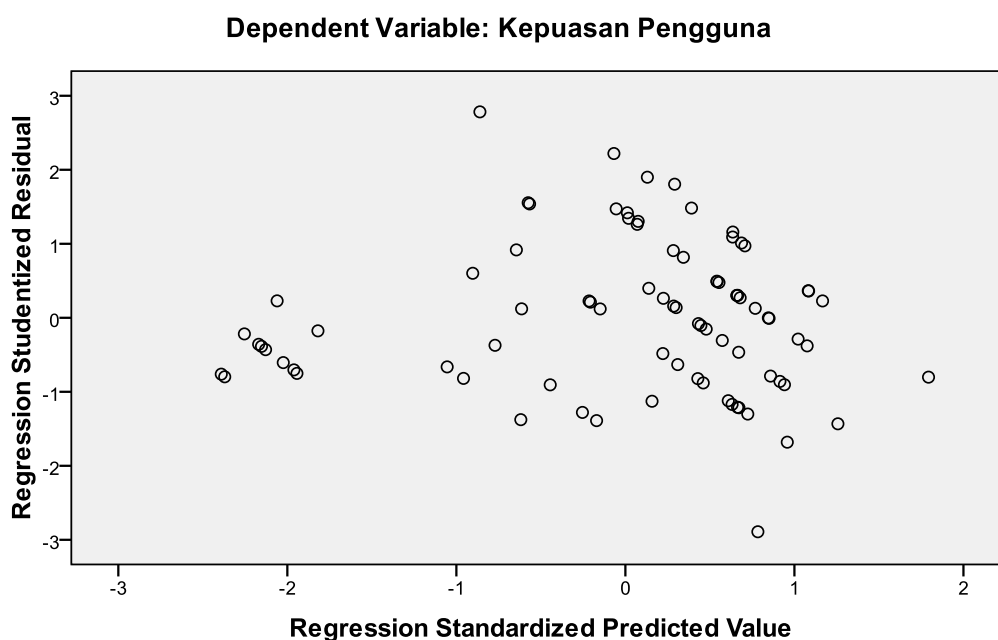
Berdasarkan Tabel 4.25 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas sistem sebesar 0,229 dengan nilai VIF sebesar 4,369. Nilai *tolerance*

untuk variabel kualitas informasi sebesar 0,201 dengan nilai VIF sebesar 4,971 dan nilai *tolerance* kualitas pelayanan sebesar 0,277 dengan nilai VIF sebesar 3,607. Nilai *tolerance* pada masing-masing variabel independen memiliki nilai lebih dari 0,1 dan nilai VIF pada masing-masing variabel adalah kurang dari 10. Berdasarkan nilai *tolerance* dan nilai VIF dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi antarvariabel independen dan model regresi layak digunakan dalam penelitian ini karena multikolinieritas terpenuhi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki ragam dari residual yang sama atau tidak. Apabila data memiliki ragam sama maka disebut homokedastisitas, namun bila ragam tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*). Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual. Analisis yang dilakukan adalah apabila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Scatterplot



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik diagram tampilan *scatterplot* menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda menjelaskan bahwa variabel independen lebih dari satu berhubungan dengan variabel dependen. Penggunaan analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) sistem *drive thru*

terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Data yang disajikan dalam penelitian ini telah memenuhi uji asumsi klasik, sehingga dapat dilakukan pengujian lanjut dengan regresi linier berganda. Model regresi yang dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 17.0 dapat dilihat pada Tabel 4.28 berikut ini.

Tabel 4.28 Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel		Koefisien Regresi (B)	Beta	t	Sig	Interpretasi
Terikat	Bebas					
Konstanta		-2,862	-	-2,602	0,11	
Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem	0,067	0,270	2,199	0,031	Diterima
	Kualitas Informasi	0,125	0,320	2,439	0,017	Diterima
	Kualitas Pelayanan	0,081	0,314	2,815	0,006	Diterima
N		= 83				
R		= 0,853				
R ²		= 0,727				
Adj. R. Square		= 0,717				
F		= 70,163				
Sig		= 0,000				

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.28 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

- 1) Persamaan regresi $Y = (-2,862) + 0,067 X_1 + 0,125 X_2 + 0,81 X_3$
- 2) Nilai konstanta sebesar -2,862 menyatakan bahwa jika semua variabel bebas dianggap konstan, maka nilai variabel terikatnya adalah -2,862. Artinya, apabila kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) atas penerapan sistem *drive thru* sama dengan nol (0), maka tingkat kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2 adalah sebesar -2,862.

- 3) Nilai koefisien untuk variabel kualitas sistem (X_1) sebesar 0,067. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kualitas sistem (X_1), maka kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,067 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) adalah tetap atau konstan.
- 4) Nilai koefisien untuk variabel kualitas informasi (X_2) sebesar 0,125. Hal ini berarti setiap kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kualitas informasi (X_2), maka kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,125 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas pelayanan (X_3) adalah tetap atau konstan.
- 5) Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,081. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kualitas pelayanan (X_3), maka kepuasan wajib pajak akan mengalami kenaikan atau penurunan pula sebesar 0,081 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) adalah tetap atau konstan.

d. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini diukur dengan koefisien determinasi, uji F dan uji t. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan wajib pajak). Berdasarkan Tabel 4.28 besar R dalam penelitian ini adalah 0,853 yang menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang semakin kuat antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai R^2 yang mendekati satu mengindikasikan variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2016:95). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka 0 (nol) maka variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan) tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variabel terikat (kepuasan wajib pajak). Jika koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1 (satu) maka variabel bebas semakin berhubungan atau mempengaruhi variabel terikat. Hasil analisis uji koefisien determinasi (R^2) disajikan dalam Tabel 4.29.

Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 ^a	.727	.717	1.353

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.29 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R square (R^2) adalah sebesar $0,727 = 72,7\%$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap variabel Y sebesar $72,7\%$.

Kelemahan mendasar dari penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas dimasukkan ke dalam model (Ghozali, 2016:95). Setiap tambahan satu variabel bebas maka nilai R^2 akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak.

Nilai *adjusted R square* merupakan nilai R yang telah disesuaikan sebesar $0,717 = 71,7\%$. Angka $71,7\%$ menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar $71,7\%$. Angka $28,3\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi dalam penelitian ini.

2) Uji T (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berdasarkan Tabel 4.28 pengujian hipotesis masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a) Variabel Kualitas Sistem (X_1)

Besarnya t_{hitung} variabel X_1 terhadap Y pada Tabel 4.28 adalah sebesar $2,199$ dengan nilai signifikansi $0,031$. Nilai signifikansi $0,031 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel kualitas sistem *drive thru* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

b) Variabel Kualitas Informasi (X_2)

Besarnya t_{hitung} variabel X_2 terhadap Y pada Tabel 4.28 adalah sebesar 2,439 dengan nilai signifikansi 0,017. Nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi sistem *drive thru* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

c) Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Besarnya t_{hitung} variabel X_3 terhadap Y pada Tabel 4.28 adalah sebesar 2,815 dengan nilai signifikansi 0,006. Nilai signifikansi $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak (Y) dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sistem *drive thru* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2.

3) Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau Uji simultan digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengujian simultan dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai signifikansi. Jika

signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan Tabel 4.28 diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 70,163 dengan signifikansi sebesar Sig 0,000 $< 0,05$. Hal ini berarti hipotesis alternatif yaitu H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem *drive thru* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2 (Y).

C. Diskusi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial antara variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk menjawab hipotesis yang dirumuskan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17. Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Sistem *Drive Thru* (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 (Y)

Variabel kualitas sistem diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem *drive thru* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.28 bahwa besarnya t_{hitung}

variabel kualitas sistem (X_1) terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y) adalah 2,199 dengan tingkat signifikansi 0,031. Nilai Sig. $0,031 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem *drive thru* maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

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. Hal ini didukung dengan sikap responden yang percaya bahwa kualitas sistem *drive thru* dapat memberikan kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, waktu respon, keandalan sistem serta keamanan yang terjamin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menyukai sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2 karena menghemat waktu, mempermudah kegiatan, akses cepat serta kerahasiaan data terjamin aman. Hal ini juga didukung dengan responden yang menggunakan *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2 sebagian besar adalah wajib pajak berusia produktif yang akan lebih mudah dalam mengakses teknologi informasi. Penerapan sistem *drive thru* digunakan dengan baik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi sehingga mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB-P2.

DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas adalah dengan mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Negash, *et al.* (2003) menyatakan bahwa pengguna merasa puas saat kualitas sistem memenuhi harapan mereka. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Floropoulos, *et al.* (2010), Fendini (2013), Wahyudi (2013), Wijayanti

(2014), Septianita (2014), dan Pramana (2016) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Sistem *Drive Thru* (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 (Y)

Variabel kualitas informasi diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi sistem *drive thru* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.28 bahwa besarnya t_{hitung} variabel kualitas informasi (X_2) terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y) adalah 2,439 dengan tingkat signifikansi 0,017. Nilai Sig. $0,017 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi sistem *drive thru*, maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

Wajib pajak yang menggunakan sistem *drive thru* dalam pembayaran PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi yakin akan ketepatan data, ketepatan waktu, kelengkapan serta penyajian informasi yang sesuai. Penerapan sistem *drive thru* PBB-P2 memiliki data yang akurat dan sesuai dengan kegiatan, penyampaian data tepat waktu, data yang disajikan lengkap serta informasi yang mudah dibaca. Negash, *et al.* mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan efektivitas sistem, keefektifan sistem pendukung meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas

informasi. Hal ini ditunjukkan dengan keadaan responden yaitu masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang sudah menerima teknologi dari informasi secara *up to date* yang mendukung kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Perkembangan teknologi informasi yang pesat mempermudah masyarakat dalam hal memperoleh informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Floropoulos, *et al.* (2010), Fendini (2013), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014), dan Pramana (2016) yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan *Drive Thru* (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 (Y)

Variabel kualitas pelayanan diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan sistem *drive thru* terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sistem *drive thru* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.28 bahwa besarnya t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_3) terhadap variabel kepuasan wajib pajak (Y) adalah 2,815 dengan tingkat signifikansi 0,006. Nilai Sig. $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan sistem *drive thru*, maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

Negash, *et al.* (2003) mengemukakan bahwa untuk memastikan kualitas layanan yang baik adalah memenuhi atau melampaui apa yang pelanggan

harapkan dari layanan. Hal ini didukung dengan kepercayaan responden terhadap layanan *drive thru* PBB-P2 yang memuaskan. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi telah memberikan pelayanan *drive thru* PBB-P2 dengan perlengkapan fisik yang memadai, penampilan petugas rapi, prosedur pengurusan jelas, kecepatan respon petugas, kredibilitas petugas serta sikap ramah dan sopan petugas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem *drive thru* yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menambah penerimaan daerah. Adanya sistem yang baik tidak hanya memudahkan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Floropoulos, *et al.* (2010), Wahyudi (2013), Wijayanti (2014), Septianita (2014), dan Pramana (2016) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.