BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Bangsa Indonesia telah melaksanakan pembangunan yang pesat dalam kehidupan nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan dan seluruh potensi masyarakat. Proses pembangunan berjalan dengan lancar perlu adanya hubungan yang selaras serasi dan seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proposional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.

Indonesia merupakan negara yang berkembang tengah menggalakkan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan bidang ekonomi, sosial budaya dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan yang secara ekstrem tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat. Tuntutan-tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Pelayanan Publik selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal,

dan melelahkan. Masyarakat memiliki kecenderungan yang masih di posisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang di layani. Pelayanan publik pada dasarnya di butuhkan suatu perubahan dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang di layani. Pelayanan yang harus di tujukan pada masyarakat umum kadang di balik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat. Birokrat haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Peran aparatur menumbuhkan kemandirian terhadap daerah dalam mewujudkan pelayananan kepada masyarakat. Peran aparatur sebagai pengambil kebijakan untuk menentukan strategi pengelolaan pemerintahan. Strategi dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah memiliki peranan yang sangat strategis. Penyelenggaraan pemerintahan yang muncul salah satunya dalam hak penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu perhatian dan perlu di analisis, serta di cari jalan keluar nya supaya penyelenggaraan pemerintahan dalam segi pelayanan dapat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Pemereintah menyelenggarakan pelayanan harus di sertai dengan tanggung jawab publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan memenuhi kepuasan masyarakat. Pengawasan di lakukan pemerintah maupun oleh masyarakat, yang menuntut adanya transparansi dalam mengelola sumber daya pemerintahan.

Pembangunan nasional kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Pembiayaan pembangunan perlu di perhatikan guna mencapai tujuan. Usaha untuk mewujudkan pembangunan tersebut yaitu dengan

menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pembangunan Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Peran masyarakat dalam pembiayaan untuk pembangunan harus terus ditumbuhkan. Kesadaran masyarakat harus di tumbuhkan dalam membayar pajak. Pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah untuk menggali dana, baik dana yang berasal dari masyarakat atau dari pemerintah sendiri. Sumber penerimaan negara berupa pajak dan retribusi merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan peningkatan pembangunan nasional.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang di kenal dengan *e-government*. Kecenderungan-kecenderungan masyarakat yang terjadi dari masa ke masa dapat termotivasi sejalan dengan kemajuan teknologi. Masyarakat melakukan tuntutan terhadap kualitas dan pelayanan dari pemerintah. Para aparatur di harapkan dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Pemerintah daerah dengan pemerintah pusat mempunyai kepentingan bersama dalam penyelenggaraannya untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah membutuhkan dana dan biaya yang cukup untuk mengelola daerahnya. Daerah-daerah tersebut menyelenggarakan tugas dan kewajiban serta segala kewenangannya yang ada. Pemberian otonomi yang

lebih luas kepada daerah terutama di bidang keuangan. Daerah diberi wewenang untuk menggali sumber dana yang ada sesuai dengan potensi dan peluang daerah masing-masing. Sumber dana daerah nantinya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dan untuk membiayai daerah itu sendiri.

Kebutuhan daerah dalam hal pendapatan yang dimana pendapatan tersebut tercipta dari pajak dari masyarakat. Tujuan dari pendapatan daerah itu untuk kesehjateraan masyarakat daerah itu sendiri. Pemerintah daerah menyediakan informasi mengenai data-data yang berhubungan dengan kualifiksi dan potensi daerah secara tepat dan akurat.

Kinerja para aparatur di daerah akan menjadi lebih mudah dan lebih baik dalam melayani masyarakat jika adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Sistem informasi merupakan salah satu penunjang dalam dalam mendukung kinerja aparatur. Sistem Informasi harus benar-benar memberi manfaat terhadap masyarakat dan memecahkan masalah-masalah lokal spesifik yang sedang di hadapi dan yang di hadapi. Sistem informasi harus memberikan informasi secara akurat terhadap masyarakat.

Proses pengumpulan dana dan pencatatan informasi sektor pendapatan daerah di kelola di Sistem Informasi Pendapatan Daerah (Simpada). Data wajib pajak/retribusi, data objek pajak/retribusi, penerbitan surat ketetapan pajak/retribusi dan pelaporan. pembuatan dokumen yang terkait dengan pendapatan daerah seperti surat ketetapan pajak/retribusi, surat setoran, dan lain-lain di tetapkan oleh Permendagri No 13 Tahun 2006. Simpada terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (Simkeuda). Rekapitulasi

pendapatan daerah otomatis masuk ke dalam kode rekening yang sesuai di Simkeuda.

Pemerintah Kota Bandung sebagai penyelenggara pemerintahan di daerah, bertanggung jawab penuh dalam melindungi, mengelola, menggunakan secara optimal potensi daerahnya. Potensi yang ada di Kota Bandung yaitu potensi sumber daya alam, potensi sumber daya manusia dan potensi perekonomian.

Kota Bandung salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Barat yang perkembangannya sangat dinamis. Dinamika ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat dan pemerintah Kota Bandung. Kota Bandung merupakan sebagai pusat industri, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat pariwisata, pusat budaya serta pusat Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung salah satu daerah otonom yang mempunyai kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Landasan hukum Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang merupakan wujud nyata sentralisasi ke desentralisasi. Prinsip pemberian otonomi daerah juga diarahkan pada peningkatan kemandirian daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat (*public services*).

Terwujudnya suatu sistem otonomi yang baik maka perlu terciptanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan wajib pajak bagi seluruh warga Kota Bandung. Tujuan dari pemungutan pajak untuk kesehjateraan masyarakat dan itu sesuai dengan UU Nomor 34 Tahun 2000 (Perubahan atas UU Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

Pemerintah Kota Bandung juga menjadikan sektor Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai sumber keuangan yang paling diandalkan. Sektor pajak daerah tersebut meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan galian golongan C serta retribusi daerah yang terdiri: retribusi jalan umum antara lain pelayanan kesehatan dan pelayanan persampahan, jasa usaha dan retribusi perijinan. Sektor yang sangat besar untuk digali dan diperluas pengelolaannya. Peningkatan pajak daerah dan retribusi daerah tidak dapat dipisahkan dari peranan pemerintah daerah. Dipenda instansi pemerintah yang tugasnya melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah khususnya bidang pandapatan. Tugas tersebut menempatkan Dipenda sebagai koordinator pungutan, penyetoran Pendapatan Daerah dan mencari sumber- sumber pendapatan daerah di sektor lain.

Dispenda merupakan sentral informasi mengenai tata kerja dan tata hubungan kerja antara dinas teknis yang melaksanakan berkaitan dengan pemungutan, pengumpulan dan penerimaan sumber-sumber pendapatan daerah. pajak daerah dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah dan dibayar sendiri oleh wajib pajak.

Akhirnya untuk menghasilkan suatu sistem administrasi pemungutan pajak yang tertib dalam meningkatkan pendapatan daerah, maka Dispenda Kota Bandung menerapkan *e-government* di lingkungan pemerintahan nya. Penerapan *e-government* di Dispenda Kota Bandung untuk menciptakan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan yang di berikan

Dispenda Kota Bandung lebih mudah dan cepat dikarenakan telah diterapkannya *e-government.*

Penerapan *e-government* di Dispenda Kota Bandung harus disertai dengan ketersediaan SDM dan sarana infrarstruktur telekomunikasi. Perangkat keras komputer, tingkat konektivitas atau jaringan yang merupakan faktor yang penting dalam penerapan *e-government* di Dispenda Kota Bandung. Sarana dan prasarana tersebut harus tersedia di setiap lembaga pemerintahan dalam menunjang pengembangan *e-government.* Aparatur Dispenda pada hakikatnya senantaiasa termotivasi dengan adanya *e-government* yaitu sistem informasi pajak. Kualitas pelayan Dispenda Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat melalui sistem Informasi pajak. Sistem informasi pajak memberikan informasi tentang wajib pajak, potensi pajak dan cara penghitungan pajak. Sistem informasi pajak dikelola oleh bidang perpajakan. Pengelolaan sistem Informasi pajak tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi oleh para aparatur. sumber daya manusia, jaringan internet, atau kurang nya partisipasi wajib pajak merupakan kendala yang di hadapi dalam penerapan sistem Informasi pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mangambil judul skripsi sebagai berikut: **Kualitas Pelayanan Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Bandung Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan untuk menjelaskan fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak?
2. Bagaimana sistem organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak?
3. Bagaimana budaya organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak?
4. Bagaimana tujuan keseluruhan Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui Sistem Informasi pajak. Sedangkan dari latar belakang diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memenuhi tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.
2. Untuk mengetahui sistem organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.

3. Untuk mengetahui budaya organisasi Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.
4. Untuk mengetahui tujuan keseluruhan Dinas Pendapatan Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan laporan penelitian ini dilakukan dengan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Bandung dalam meningkatkan pajak Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak.
2. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan teori kualitas pelayanan yang peneliti gunakan pada permasalahan dalam skripsi, dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi Ilmu Pemerintahan.
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Secara teoritis tujuan kualitas pelayanan pada dasar nya adalah memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanan nya harus yang berkualitas. Kualitas merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2008:6).

Berdasarkan pengertian teori diatas maka kualitas merupakan suatu bentuk yang keharusan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhkan yang di berikan kepada masyarakat. Menurut Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa* kualitas adalah:

> "Kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan" (Tjiptono, 2004 : 42).

Berdasarkan teori diatas bahwa kualitas dapat diartikan pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat dan kesesuaian yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan masyarakat. Kualitas yang ingin di capai dimaksudkan merupakan kualitas dalam hal pelayanan. Menurut Kotler dan Sampara Lukman dalam Sinambela dalam bukunya *reformasi pelayanan publik* pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik" (dalam Sinambela, 2008:4).

Sesuai dengan pengertian diatas bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang menguntungkan konsumen atau masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas terhadap aparat yang memberikan layanan.

Menurut Kotler (1994) menyebutkan sejumlah beberapa karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice outcome*) sebelum pelayanan di konsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu di produksi dan di konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan baerhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduannya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan beervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantungkepaada siapa yang menyediakan nya dan kapan serta dimana di sediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang di ciptakan oleh berbagai faktor.
   (dalam Napitupulu, 2007: 164)

Secara lebih jelas bahwa karakterisitik pelayanan di atas merupakan karakteristik suatu pelayanan memenuhi empat karakteristik di antaranya *intangbility, inseparability, variability, perishability* dari keempat karakteristik di tersebut merupakan karakter dari sebuah pelayanan yang di harapkan masyarakat sehingga pemenhuna kebutuhan dapat tercapai. Lain halnya dengan Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlikan orang lain. (dalam Napitupulu, 2007:164)

Berdasarkan pendapat teoritis yang di kemukakan soetopo maka pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktiv dalam proses mengkonsusmi jasa tersebut. Sasaran dari

sebuah kualitas pelayanan tentunya manusia *human*, masyarakat yang disini berarti *public* yang berarti umum, masyarakat. (dalam Sinambela, 2008:5)

Di kemukakan oleh Rahayu yang di kutip oleh Napitupulu bahwa Penilaian kualitas pelayanan atau dalam bahasa inggris di sebut *servqual*, kualitas pelayanan atau *servqual* harus di tinjau dari dua dimensi *customer* atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider*, atau *proviser* atau pemberi pelayanan atau dalam hal pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider* di tekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service.* (dalam Napitupulu, 2007:169-170)

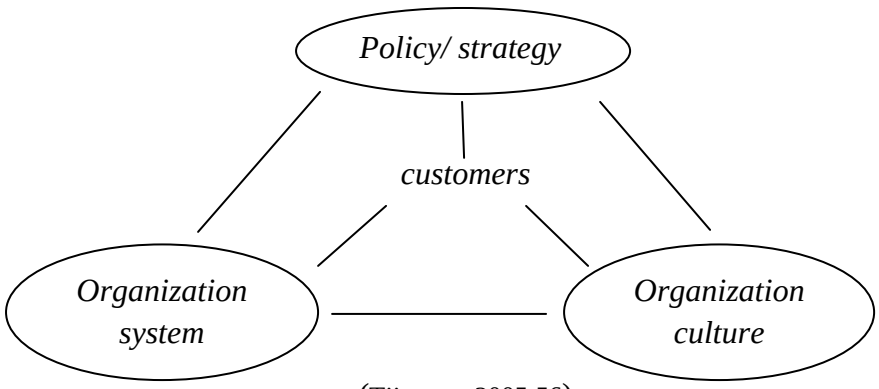
Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kualitas pelayanan atau *servqual* di tinjau dari dua dimensi yaitu *customer* atau masyarakat yang menerima pelayanan dan *provider* yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparatur pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga manciptakan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mendefinisikan kulitas pelayanan, yaitu:

> "Sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan" (Tjiptono, 2005:56).

Bedasarkan pendapat yang di kemukakan Tjiptono bahwa pengertian di kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai direktur sampai karyawan sehingga memenuhi kebutuhan yang di harapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus di ciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat. Kualitas pelayanan (*Total* Q*uality Service*), untuk mengukur kualitas pelayanan dengan model *Total* Q*uality Service.* Dengan demikian maka akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti di tunjukan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 1.1
Model *Total Quality Service*



(Tjiptono, 2005:56)

Berdasarkan gambar di atas bahwa ukuran kualitas pelayanan dilihat dari *Policy/ strategy, Organization system, organization system, dan customers*. Dilihat dari gambar di atas pada penelitian ini peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari Fandy Tjiptono yaitu sebagai berikut:

1. **Strategi** merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Prinsip yang ke satu bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya strategi. Strategi merupakan pernyataan yang di komunikasikan baik dari aparatur ke masyarakat atau sebaliknya sehingga sasaran organisasi dapat tercapai. Menurut Istianto dalam bukunya *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik* strategi adalah pernyataan yang jelas dan di komunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan (Istianto, 2009:143). Di kemukakan di atas bahwa dalam meningkatkan strategi dalam kualitas pelayanan ada tiga, diantaranya:

a. **Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah.**
   Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih di hadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari msyarakat baik secara langsung maupun media masa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.
   (Surjadi, 2009:11)

Berdasarkan pengertian di atas maka pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah itu mengembangkan potensi yang ada di kalangan penyelenggara pelayanan.

b. **Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah.**
   Melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa adanya pembedaan (*Equality*). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak cukup dengan keadilan (*Equity*) serta kejujuran ataupun keterbukaan (*Fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan di pengaruhi oleh kompetisi aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah. (Surjadi 2009:33)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa perubahan sikap dan karakter pemerintah adalah melaksanakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

c. Mendesain proses atau mekanisme

Strategi ke tiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah di perlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaanya secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu: siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa.
(Surjadi 2009:45)

Berdasarkan pengertian di atas maka untuk terciptanya sebuah mendesain proses atau mekanisme dalam pelayanan terhadap masyarakat supaya sasaran tercapai dengan tepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan aparatur, adanya pertanyaan mendasar atau lebih di kenal dengan siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa. Pertanyaan mendasar sudah bisa terjawab maka mendesain proses atau mekanisme dalam suatu pelayanan dapat terwujud.

2. **Sistem organisasi** merupakan program, prosedur dan sumber daya yang di rancang untuk mendorong , menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian di atas maka sistem merupakan susunan dalam suatu pelayanan, baik pelayanan barang atau jasa yang memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Berdasarkan pengertian sistem organisasi di atas maka untuk menciptakan sistem organisasi dalam kualitas pelayanan ada dua, yaitu:

a. Pembagian organisasi.

Pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Pembagian organisasi dapat di lakukan melalui pendekatan dari atas terus ke bawah yaitu unit kerja terkecil dalam organisasi.

b. **Uraian pekerjaan/ tugas**

Uraian pekerjaan atau tugas menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan

> organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja.
> (Moenir, 2008:104)

Berdasarkan dua pengertian tentang pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas dalam suatu sistem organisasi maka dalam sistem harus adanya pembagian organisasi yang menghasilkan struktur organisasi yang jelas. Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dari struktur organisasi dalam pembagian kerja.

3. **Budaya organisasi** merupakan kualitas jasa dapat pula di pengaruhi budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan di berikan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian di atas maka, budaya organisasi merupakan pengaruh kualitas dari suatu jasa yang di berikan oleh aparatur yang di pengeruhi oleh organisasi di dalam satuan kerja. Budaya organisasi dipengaruhi oleh:

a. **Integritas** adalah bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga kehormatan dan nama baik, serta taat pada kode etik dan peraturan yang berlaku.
b. **Profesionalisme** adalah bertanggung jawab, efektif, efisien, disiplin, dan berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan, tantangan kesempatan.
c. **Keteladanan** adalah memberikan panutan yang konsisten, bertindak adil, bersikap tegas dan berjiwa besar.
d. **Penghargaan pada sumber daya manusia** adalah merekrut, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas, sekaligus memperlakukan personil berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan dan saling menghargai, mengembangkan sikap kerjasama dan kemitraan, memberikan penghargaan berdasarkan hasil kerja individu maupun kelompok.
(Surjadi, 2009:27)

Berdasarkan ke empat pengertian dari pengaruh budaya organisasi merupakan orientasi dari suatu organisasi terhadap sikap dan bentuk apresiasi

terhadap masyarakat yang di layani sehingga memberikan pelayanan yang di harapkan.

4. **Tujuan keseluruhan** merupakan mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.(Tjiptono, 2005 :57)

Berdasarkan pengertian diatas maka, tujuan keseluruhan merupakan hasil dari strategi, sistem organisasi, budaya organisasi yang bertujuan untuk memuaskan palanggan atau masyarakat serta tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga menciptakan perbaikan yang berkesinambungan dalam segi pelayanan yang di harapkan. Untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

a. **Kepuasan pelanggan atau masyarakat** adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. **Tanggung jawab aparatur** adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri**.**
c. **Perbaikan berkesinambungan** adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana,pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang di peroleh.
(Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Berdasarkan ke tiga pengertian di atas yang merupakan faktor dari sebuah tujuan keseluruhan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sehingga menciptakan hasil yang ingin di capai. Terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan ada empat prinsip yaitu: strategi, sistem, budaya organisasi, dan tujuan keseluruhan. Prinsip-prinsip untuk terciptanya kualitas pelayanan akan dapat terwujud jika ke empat prinsip tersebut dapat diterapkan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan terbaik dari

aparatur pelaksanaan pelayanan sehingga masyarakat atau pengguna jasa pelayanan sangatlah puas atas apa yang di berikan oleh petugas pelayanan.

Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik atau *public service* yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, salah satunya pelayanan terhadap pembayar pajak, yang dimana pajak merupakan iuran 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. (Soemitro, 2001 : 95)

Sebelum lebih jauh membicarakan mengenai pajak daerah, maka terlebih dahulu harus mengetahui pengertian pajak itu sendiri. Pengertian pajak menurut Soemitro dalam bukunya *hukum perpajakan dan pendapatan*:

> "Pajak adalah iuran dari rakyat kepada kas negara (peralihan dari sistem particular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tanpa mendapat jasa timbal balik (tegenprestatis) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*publik vit gaven*)" (Soemitro, 2001 : 96)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pajak merupakan bentuk iuran rakyat yang di paksakan dari rakyat kepada negara dan di pungut berdasarkan undang-undang yang berlaku. Soemitro dalam bukunya *Perpajakan* bahwa unsur-unsur pajak ada empat, yaitu:

a. Iuran dari rakyat kepada negara, dalam arti bahwa yang berhak melakukanpemungutan pajak hanya negara.

b. Berdasarkan undang-undang dalam arti bahwa walaupun negara mempunyai hak untuk memungut pajak namun pelaksanaannya harus memperoleh persetujuan dari rakyatnya yaitu melalui undang-undang.
c. Tanpa jasa timbal (prestasi) dari negara yang dapat ditunjuk, dalam arti bahwa jasa timbal atau kontraprestasi yang diberikan oleh negara kepada rakyatnya tidak dapat dihubungkan secara langsung dengan besarnya pajak.
d. Untuk membiayai pengeluaran rutin yang bersifat umum, dalam arti bahwa pngeluaran-pengeluaran pemerintah tersebut mempunyai manfaat bagi masyarakat umum.
(Soemitro, 2001 : 96)

Berdasarkan pengertian dari unsur-unsur pajak di atas bahwa unsur pajak merupakan iuran rakyat kepada negara, pungutan pajak hak negara, dalam pembayaran pajak tidak ada prestasi atau imbalan dari negara, dan tujuan dari pemungutan pajak untuk biaya negara dan kesehjateraan masyarakat. Mengenai pengertian pajak daerah dapat diketahui dari beberapa pengertian, menurut Mardiasmo dalam bukunya *perpajakan* yaitu, pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan daerah yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut (Mardiasmo, 2001: 34).

Pajak daerah diartikan oleh Munawir dalam bukunya *Perpajakan* pajak daerah adalah pajak negara yang diserahkan kepada daerah untuk dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri wajib pajak yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran daerah (Munawir, 2000: 105).

Berdasarkan ke dua pengertian pajak daerah di atas bahwa pajak daerah merupakan, pajak negara yang di kelola oleh daerah, biaya dan ketentuan pemungutannya berdasarkan daerah itu sendiri dan sebagai kepentingan pembiayaan daerah itu sendiri.

Pajak daerah ditetapkan dengan Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pengertian pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung. Pajak daerah dapat digolongkan menjadi pajak daerah kabupaten/kota dan pajak daerah provinsi.

1. Jenis pajak daerah kabupaten/kota adalah:
   a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air.
   b. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air.
   c. Pajak bahan kendaraan bermotor.
   d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.
2. Jenis pajak daerah provinsi adalah:
   a. Pajak hotel
   b. Pajak restoran
   c. Pajak hiburan
   d. Pajak reklame
   e. Pajak penerangan jalan
   f. Pajak pengambilan dan penggolongan bahan galian golongan C
   g. Pajak parkir
   (UU No 32 Tahun 2004)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, bahwa jenis pajak daerah terbagi dua yaitu pajak Kabupaten/ Kota dan pajak provinsi. Pajak yang di pungut oleh Kabupaten/ Kota lebih sedikit di bandingkan pungutan pajak daerah yang di pungut di provinsi. Pemungutan pajak yang ada di daerah saat ini sudah menerapkan *e-government* dengan adanya sistem informasi pajak.

Tuntutan masyarakat dalam mewujudkan kebijakan penerapan *e-government* di Kota Bandung salah satunya dilaksanakan dengan di adakannya

sistem informasi pajak sebagai salah satu sarana penunjang untuk membayar pajak. sistem informasi pajak mempermudah dan mempercepat kinerja aparatur dalam proses pembayaran pajak di daerah.

E-government merupakan bentuk kemajuan dalam segi pemerintahan dalam bidang teknologi, adapun *e-government* menurut Bank Dunia *(World Bank)* dalam bukunya Indrajit yang berjudul *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* adalah:

> "*e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government (e-Government* mengacu pada pengunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area *network* yang luas, internet dan *mobile* komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah)" (dalam Indrajit, 2006:2).

Berdasarkan penjelasan definisi di atas, *e-Government* merupakan pemerintahan yang berbasis digital berdasarkan sistem komputerisasi. Penggunaannya mengacu pada teknologi informasi. *e-government* diterapkan, supaya dapat memperbaiki kualitas dan kinerja pemerintah dalam hal melayani publik atau masyarakat serta menciptakan kualitas yang di selenggarakan pemerintah. Menghubungkan pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pemerintah, dan pemerintah dengan pihak swasta lainnya yang mempunyai kepentingan dengan pemerintah melalui teknologi informasi tersebut. Adanya teknologi informasi di suatu pemerintahan, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan baik pemerintah itu sendiri maupun terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan tanpa harus bertatap muka dengan orang yang bersangkutan.

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. Menurut Scott, dalam bukunya M. Khoirul Anwar yang berjudul *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Era Otonomi Daerah*, sistem terdiri dari unsur-unsur seperti masukan *(input)*, pengolahan *(processing)* serta keluaran *(outp*ut*)*. (dalam anwar, 2004:5).

Informasi menurut Fathansyah adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu agar menjadi lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimannya (Fathansyah, 2002:2). Agar informasi berkualitas, kecepatan, ketepatan, keakuratan dan kelengkapan informasi yang diberikan kepada publik sangat penting seperti yang dikemukakan oleh Raymond Mcleod bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Akura**t**, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan informasi tersebut harus bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Tepat waktu, informasi itu harus tersedia/ ada pada saat informasi tersebut diperlukan dan tidak terhambat.
3. Relevan, informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
4. Lengkap, informasi harus diberikan secara lengkap
   (Mcleod, 2001:6).

Berdasarkan penjelasan dari pengertian di atas maka, sistem informasi merupakan data yang diproses yang terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis. Sistem informasi merupakan salah satu bentuk pengambilan keputusan. karena sistem informasi, bertujuan untuk menyajikan suatu informasi, yang pada akhirnya informasi tersebut berguna dalam pengambilan suatu keputusan.

Sejalan dengan pengertian di atas, sistem informasi menurut James B Bower dalam bukunya Teguh Wahyono yang berjudul *Sistem Informasi: Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi* sistem informasi adalah suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan (dalam Anwar, 2005:17).

Dari pengertian diatas sistem Informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi di dalam suatu organisasi mendukung suatu operasi dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dalam penyediaan informasi terhadap pengambilan sebuah keputusan

Telah di jelaskan diatas bahwa pajak menurut Soemitro pajak adalah iuran dari rakyat kepada kas negara (peralihan dari sistem particular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tanpa mendapat jasa timbal balik (tegenprestatis) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*publik vit gaven*). Pajak yang di kelola Kota Bandung merupakan pajak daerah. pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan daerah yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah.

Berdasarkan penjelasan dari pengertian sistem informasi dan pajak maka sistem informasi pajak adalah data yang diproses yang terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam

pemungutan pajak yang di lakukan di daerah dan kewenaangan serta kebijakannya di atur oleh daerahnya masing-masing.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti membuat definsi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas adalah keinginandan kebutuhan yang harus di peroleh oleh pelanggan atau masyarakat dalam hal pelayanan yang di berikan oleh Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan pajak daerah melalui sistem informasi
2. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan tertentu baik produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan dari pada dimiliki, dan masyarakat lebih dapat berpartisipasi aktiv dalam proses mengkonsusmi jasa. Para Aparatur Dispenda melayani masyarakat atau perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan pajak daerah di Dispenda Kota Bandung.
3. Dispenda adalah instansi pemerintah yang tugasnya melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah khususnya bidang pandapatan yang berada di Kota Bandung
4. Sistem informasi pajak adalah Aplikasi yang ada di Dispenda Kota Bandung Untuk yang berfungsi untuk memudahkan aparatur dalam melayanai masyarakat, yang dimana data yang diproses terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam pendaptaran atau pemungutan pajak yang di lakukan di Dispenda Kota Bandung.
5. Kualitas Pelayanan adalah suatu sistem pemenuhan keinginan dan kebutuhan

masyarakat ataupun aparatur Dispenda Kota Bandung terhadap masyarakat dalam hal pelayanan pajak melalui sistem informasi pajak. Kualitas pelayanan dapat di lihat dari indikator:

1) Strategi adalah cara atau tahapan untuk mendapatkan sesuatu Dispenda Kota Bandung dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik harus memiliki cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak atau dalam proses perijinan pajak. Adapun caranya sebagai berikut:
   a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah adalah pembaharuan aparatur Dispenda dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat.
      a) Prosedur adalah tata cara Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat dalam hal melayani transaksi pajak.
      b) Waktu adalah ketentuan dan proses yang telah di tetapkan Dispenda Kota Bandung terhadap masyarakat dalam melakukan transaksi pajak.
      c) Biaya persyaratan adalah tarif yang telah di tentukan Dispenda Kota Bandung kepada masyarakat dalam melakukan transaksi pajak.
      d) Persyaratan adalah ketentuan yang harus di penuhi atau di patuhi dalam pelayanan pajak baik oleh aparatur Dispenda Kota Bandung maupun oleh masyarakat.

e) Sikap adalah prilaku para aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

b. Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah adalah melaksanakan pelayanan pajak terhadap masyarakat oleh Dispenda tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan.

a) *Equality* (tanpa adanya pembedaan) adalah Dispenda Kota Bandung memberikan pelayanan pajak tidak membeda-bedakan masyarakat.

b) *Equity* (keadilan) adalah Dispenda Kota Bandung memberikan pelayanan pajak harus adil kepada masyarakat masyarakat.

c) *Fairness* (kejujuran ataupun keterbukaan) adalah Dispenda Kota Bandung memberikan pelayanan pajak harus jujur dan terbuka terhadap masyarakat.

d) Kompetensi (kemampuan) adalah kemempuan aparatur Dispenda Kota Bandung dalam melayanai masyarakat dan memberikan pelayanan pajak.

c. Mendesain proses adalah mekanisme yang di laksanakan Dispenda dalam pelayanan pajak terhadap masyarakat.

2) Sistem adalah suatu rangkaian proses Dispenda dalam melaksanankan pelayanan pajak terhadap masyarakat. Sesuai dengan sumberdaya, program, dan prosedur yang berlaku. Sistem dalam menciptakan kualitas pelayanan meliputi:

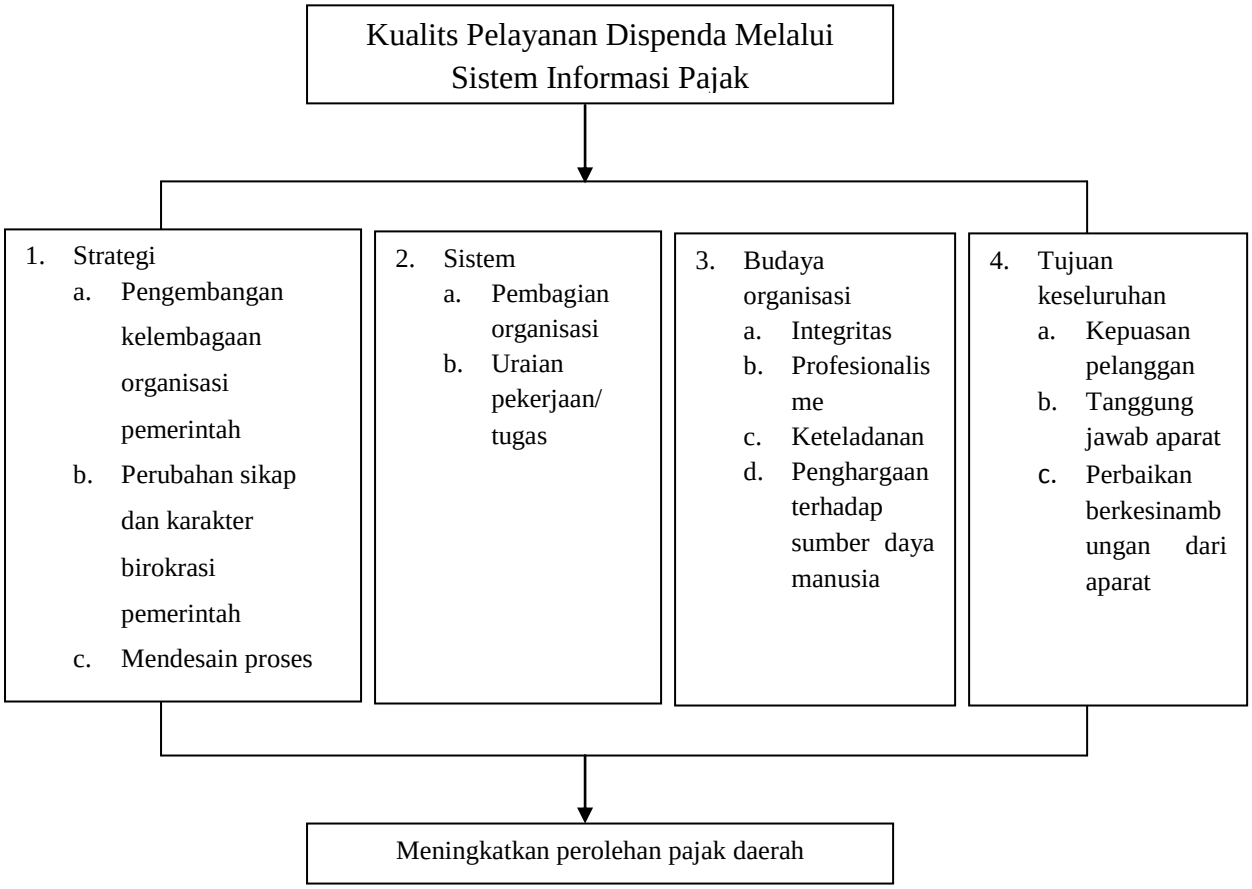
a. Pembagian Organisasi adalah pembagian tugas atau unit kerja dari aparatur Dispenda dalam pelayanan pajak, supaya masyarakat lebih mengetahui ke bagian mana yang akan masyarakat tuju untuk melakukan perijinan atau pembayaran pajak.
b. Uraian Pekerjaan/ Tugas adalah pembagian susunan pekerjaan sesuai dengan tingkatan dan kemampuan para aparatur Dispenda yang bertujuan untuk mempermudah aparatur Dispenda dalam melayani masyarakat.

3) Budaya organisasi adalah ciri kepribadian dari aparatur Dispenda dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak atau prijinan pajak.
   a. Integritas adalah kejujuran dan dedikasi aparatur Dispenda dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
   b. Profesionalisme adalah tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan pajak yang di laksanakan aparatur Dispenda.
   c. Keteladanan adalah rajin dalam melaksanakan tugas dan wewenang di Dispenda dalam hal ini para aparatur, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik dan tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan oleh para aparatur Dispenda.
   d. Penghargaan pada sumber daya manusia adalah pemberian apresiasi terhadap aparatur Dispenda yang mempunyai dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan pajak kepada masyarakat.

4) Tujuan keseluruhan adalah hasil akhir dari apa yang ingin di capai yaitu kualitas pelayanan yang dimana di laksanakan oleh para aparatur Dispenda kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan untuk menciptakan kualitas pelayanan meliputi:
    a. Kepuasan pelanggan adalah bentuk pelayanan yang di berikan oleh Dispenda kepada mayarakat wajib pajak dan tercipta nya pelayanan yang cepat, sehingga memberikan hasil yang baik terhadap masyarakat wajib pajak.
    b. Tanggung jawab aparatur adalah salah satu bentuk kewajiban aparatur Dispenda dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk wajib pajak.
    c. Perbaikan berkesinambungan dari aparatur adalah evaluasi dari kesalahan-kesalahan dalam sebuah pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota bandung dalam mencipatakan kualitas pelayanan pajak.

Berdasarkan teori dan konsep, pada definisi operasional dan indikator-indikator di atas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gelaja atau lebih. Menurut Sanapiah Faisal dalam bukunya *Format-Format Penelitian Sosial,* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah:

> "Untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Jenis penelitian ini tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis, berarti tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori" (Faisal, 1999:20).

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan di Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah sistem informasi pajak tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Taylor dan Bogdan dalam bukunya Bagong Suyanto dan Sutinah yang berjudul *Metode Penelitian Sosial*, Pendekatan kualitatif adalah: "Penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (dalam Suyanto, 2005:166). Berdasarkan penjelasan dari definisi di atas, penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia khususnya

orang-orang yang diteliti. Pemahaman terhadap orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat mamahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

1.6.1 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah:

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangann tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti". (Faisal, 1996:67).

Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak, yaitu Pengambilan informan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Dispenda berasal dari Aparatur Dispenda Kota Bandung dan masyarakat wajb pajak Kota Bandung.

Informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Dispenda Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak, yaitu ada dua terdiri dari aparatur Dispenda dan masyarakat wajib pajak, informan dari aparatur Dispenda terdiri dari:

1. Bpk H. Abdurohim sebagai kepala BKP (Bendaharawan Khusus Penerima) Dinas Pendapatan Kota Bandung. Beliau mengetahui wajib

pajak yang membayar ke kas dan berkaitan langsung dengan masyarakat.

2. Bpk Rachmat Setiadi sebagai kepala seksi penagihan Dinas Pendapatan Kota Bandung. Beliau mengetahuai tunggakan wajib pajak yang ada di Dispenda Kota Bandung
3. Bpk H.Ganda sebagai seksi dibidang YANDU (pelayanan dan pengaduan) Dinas Pendapatan Kota Bandung. Beliau mengetahui bagaimana pelayanan yang di berikan dan pengaduan dari masyarakat.
4. Bpk Mamat Badruzaman sebagai seksi TAPBUK (Penetapan dan Pembukuan) Dinas Pendapatan Kota Bandung. Beliau merupakan bagian yang melayanai data wajib pajak yang akan membayar dan mengelola sistem informasi pajak.
5. Ibu Yayah sebagai Staf Seksi Penelitian Dinas Pendapatan Kota Bandung. Beliau merupakan sebagai informasi tentang pajak informan yang akan di teliti oleh peneliti.

Penentuan informan untuk nara sumber yang kedua yaitu masyarakat yang akan atau sedang melakukan peerijinan atau pembayaran pajak di Dispenda Kota Bandung. peneliti menjadikan masyarakat yang akan atau sedang melakukan perijinan atau pembayaran pajak di Dispenda Kota Bandung. Masyarakat yang di wawancara oleh peneliti dapat di temui di bagian loket Bendaharawan Khusus Penerima (BKP) Dispenda Kota Bandung. Masyarakat yang peneliti wawancara yaitu:

1. M. Arafat membayar pajak reklame.
2. H.Soleh membayar pajak rumah makan.
3. Satria membayar pajak reklame.
4. Dodi kurniawan membayar pajak reklame.
5. Antoni Liga membayar pajak kos
6. Dharma membayar pajak restoran
7. Endang Permana membayar pajak parkir
8. Linawati membayar pajak rumah makan
9. Jayadi Wijaya membayar pajak karaoke
10. Syamsudin membayar pajak hotel melati
11. Saepudin membayar pajak hotel bintang 3

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti dalam penyusunan usulan penelitian ini ada tiga yaitu

1. Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.
2. Wawancara yaitu cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun bisa melalui telepon. Penulis

mewawancarai Aparatur yang berada di Dinas Pendapatan Kota Bandung, yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak.

3. Studi Dokumentasi yaitu penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Studi dokumentasi pada penelitian ini didapat dari buku tentang kualitas pelayanan dan sistem informasi pajak serta data-data tertulis dari instansi yang terkait tentang kualitas pelayanan, pajak daerah dan sistem informasi pajak. Karena dengan teknik studi dokumentasi diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data lapangan.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana model teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya Sugiyono yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif* adalah:

Analisa data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian atau hubungan diantara bagian dalam keseluruhan. Penulis dalam menganalisis data, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data terlebih dahulu sebelum di interprestasikan artinya data diproses terlebih dahulu.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduktion* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
   (Sugiyono, 2005:92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu data yang di dapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Dinas Pendaptan Kota Bandung, yang beralamat di Jalan Wastu Kencana No 2 Bandung. No Telp (022) 4235052.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2009	Tahun 2010							
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags
1	Observasi awal									
2	Pengajuan Judul U.P									
3	Penyusunan U.P									
4	Seminar U.P									
5	Pengajuan surat ijin									
6	Pelaksanaan observasi									
7	Wawancara									
8	Dokumentasi									
9	Penulisan Skripsi									
10	Sidang Skripsi									