BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer.

4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya beliau terkenal dengan nama “Cope Napoleon”. Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan “Oor Logs-Overgangs Blasting” (Pajak Penghasilan).

Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang. Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu "Deinspetie van Vinancian", yang kemudian diganti dengan nama "Zeinenbu" oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersebut diubah menjadi "Kantor Inspeksi Keuangan" dan berkantor di Gedung Concordia (sekarang Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika. Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan Tentara Keamanan Rakyat berevakuasi.

Setelah Agresi Militer Belanda II menyerang lagi pada tanggal 19 Desember 1948, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua yaitu:

a. Kelompok Coorporative, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.
b. Kelompok Non-Coorporative, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keuangan Bandung pada saat itu diserahterimakan oleh menteri yang pertama, Bapak Safrudin Prawiranegara, dan kemudian menteri negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km "0" (Groofpostweg), saat ini di Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

Sejak tahun 1968, Kantor Inspeksi Keuangan berganti nama menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, Kantor Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua yakni Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat di Jalan Purnawarman No.21 Bandung dengan Drs. Untung Rivai sebagai kepala kantornya. Sejak berlakunya keputusan menteri keuangan tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga kantor inpeksi pajak, yakni:

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur
2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah
3. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP.112/PJ/2007, tentang penerapan organisasi, tata cara dan saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan,

Penyuluhan, dan Konsultasi di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Janderal Pajak Banten, Kanwil Jawa Barat I dan II tanggal 28 Agustus 2007, terhitung mulai tanggal 9 Agustus 2007, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung di bagi menjadi:

1) KPP Pratama Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung.
2) KPP Pratama Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.
3) KPP Pratama Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.
4) KPP Pratama Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung.
5) KPP Pratama Bandung Cicadas di Jalan Soekarno-Hatta No. 781 Bandung.

Visi dan Misi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi

a. Politik, Mendukung Demokrasi Bangsa
b. Kelembagaan, Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.
c. Fiskal, Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiensi yang tinggi.

d. Ekonomi, Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion*.

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.64/KMK.01/1994 Tanggal 20 Maret 2009 adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor;
2. Sub Bagian Umum;
3. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
5. Seksi Pelayanan;
6. Seksi Pengawasan dan konsultasi;
7. Seksi Pemeriksaan;
8. Seksi Penagihan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran 3, tentang Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak dan pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Deskripsi jabatan dari stuktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor

   Mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak;
   b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya;
   c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi; dan
   d. Membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Jawa Barat.

2. Sub Bagian Umum

   Mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan urusan kepegawaian;
   b. Melakukan urusan Keuangan;
   c. Melakukan urusan tata usaha; dan
   d. Melakukan urusan rumah tangga.

3. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

   Mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan urusan penetapan;
   b. Melakukan urusan instensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan; dan

c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Mempunyai tugas melakukan urusan perekaman;
b. Mempunyai tugas melakukan pengolahan data; dan
c. Mempunyai tugas menganalisis dan penyajian informasi perpajakan.

5. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran;
b. Melakukan urusan pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak;
c. Melakukan urusan penerimaan dan penelitian Surat Pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya; dan
d. Melakukan urusan kearsipan berkas Wajib Pajak serta penerbitan surat-surat ketetapan pajak.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya;
b. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan Wajib Pajak;
c. Penyusunan nota perhitungan; dan
d. Alat konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak.

7. Seksi Pemeriksaan

   Mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan pemeriksaan rutin;
   b. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan penerbitan SP3;
   c. Melakukan pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa; dan
   d. Merekam Nota Hitung.

8. Seksi Penagihan

   Mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan urusan tata usaha piutang pajak;
   b. Melakukan urusan penagihan dan pembuatan usul penghapusan piutang Perpajakan; dan
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

4.1.4 Kegiatan KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak, dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung aktivitas-aktivitas yang dijalankan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.

2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas Pajak Penghasilan (PPh) maupun Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).
4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 40 responden. Untuk variabel Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dan Kualitas Informasi, kuesioner diberikan kepada responden yaitu pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	29	72,50%
Perempuan	11	27,50%
Jumlah	**40**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 29 orang atau sebesar 72,50% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang atau sebesar 27,50%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung lebih banyak responden laki-laki. Hal ini dikarenakan pegawai pajak laki-laki mempunyai waktu yang fleksibel dibandingkan dengan pegawai pajak perempuan. Selain itu dari segi kesiapan untuk dipindahkan tempat kerjanya dari satu tempat ketempat yang lainnya (mutasi), pegawai pajak laki-laki lebih siap baik secara mental maupun fisik.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
20-25 Tahun	6	15,00%
26-30 Tahun	15	37,50%
31-35 Tahun	6	15,00%
36-40 Tahun	2	5,00%
>40 Tahun	11	27,50%
Jumlah	**40**	**100 %**

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 15,00%, 26-30 tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 37,50%, 31-35 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 15,00%, 36-40 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 5,00%, dan >40 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 27,50%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 26-30 tahun. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung mayoritas responden berusia 26-30 tahun. Dimana usia 26-30 tahun adalah usia produktif, karena Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung dengan beban kerja yang ada membutuhkan pegawai pajak yang berusia produktif, demi menunjang aktivitas pekerjaan yang ada.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMA	10	25,00%
Diploma I, II	3	7,50%
Diploma III	16	40,00%
Strata I (S1)	9	22,50%
Strata II (S2)	1	2,50%
Strata III (S3)	0	0,00%
Lain-lain	1	2,50%
Jumlah	**40**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 10 orang atau sebesar 25,00%, Diploma I, II sebanyak 3 orang atau sebesar 7,50%, Diploma III sebanyak 16 orang atau sebesar 40,00%, Strata I (S1) sebanyak 9 orang atau sebesar 22,50%, Strata II (S2) sebanyak 1 orang atau sebesar 2,50%, Strata III (S3) sebanyak 0 orang atau sebesar 0,00% dan responden dengan pendidikan terakhir diatas Strata III (S3) sebanyak 1 orang atau sebesar 2,50%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Diploma III (D3). Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung mayoritas responden berpendidikan terakhir Diploma III (D3). Dimana hal tersebut membuktikan bahwa pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung rata-rata adalah lulusan STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara) dengan jenjang pendidikan Diploma III (D3), sehingga rata-rata pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan

Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung berpendidikan terakhir Diploma III (D3).

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase
s/d 1 Tahun	2	5,00%
1–3 Tahun	2	5,00%
3–5 Tahun	8	20,00%
>5 Tahun	28	70,00%
Jumlah	**40**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah dolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dengan lama kerja s/d 1 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 5,00%, responden dengan lama kerja 1–3 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 5,00%, responden dengan lama kerja 3–5 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 20,00%, dan responden dengan lama kerja >5 tahun sebanyak 28 orang atau sebesar 70,00%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja >5 tahun. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, dimana responden rata-rata telah bekerja >5 tahun. Hal tersebut dapat dibuktikan dimana rata-rata usia pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung berumur 26-30 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma III (D3), sehingga rata-rata masa kerjanya sudah >5 tahun.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 40 orang responden yaitu pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung atas Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*. Untuk mendapatkan gambaran Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kesepuluh indikator pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	***Hardware***	643	800	80,38%	Baik
2	***Software***	285	400	71,25%	Baik
3	***Brainware***	146	200	73,00%	Baik
4	**Prosedur**	290	400	72,50%	Baik
5	**Teknologi Jaringan Telekomunikasi**	374	600	62,33%	Cukup Baik
6	***Database***	267	400	66,75%	Cukup Baik
7	***Data Warehouse***	268	400	67,00%	Cukup Baik
8	***Data Mining***	509	800	63,63%	Cukup Baik
9	**OLAP *(Online Analytical Processing)***	370	600	61,67%	Cukup Baik
10	**Manfaat *Business Intelligence System***	742	1000	74,20%	Baik
	Total	3894	5600	69,54%	Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Wilayah Kota Bandung baik. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari responden yang telah ditentukan di dalam kajian atas teori setiap indikator. Dimana pada indikator *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, dan manfaat *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik. Sedangkan jika dilihat pada indikator teknologi jaringan telekomunikasi, *database*, *data warehouse*, *data mining* dan OLAP *(Online Analytical Processing)* cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari responden yang telah ditentukan di dalam kajian atas teori setiap indikator. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai variabel Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

1. *Hardware*

Indikator *hardware* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Hardware*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan	F	0	0	13	22	5	152
		%	0	0	32,50	55,00	12,50	100%
2	Prosesor cepat untuk *Central Processing Unit* komputer yang digunakan	F	0	0	21	5	14	153
		%	0	0	52,50	12,50	35,00	100%
3	Kapasitas memori (RAM) yang digunakan	F	0	0	2	12	26	184
		%	0	0	5,00	30,00	65,00	100%
4	Kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan	F	0	1	11	21	7	154
		%	0	2,50	27,50	52,50	17,50	100%
	Total	F	0	1	47	60	52	643
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80,38%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{643}{5x4x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{643}{800} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 80{,}38\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *hardware* sebesar 80.38%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan berkualitas, dan kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan berkualitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa *hardware* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 55,00% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan berkualitas, 32,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan cukup berkualitas, dan sisanya 12,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *input* (*keyboard, mouse, scanner*) yang digunakan sangat berkualitas.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai prosesor cepat untuk *Central Processing Unit* komputer yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 52,50% responden berpendapat bahwa prosesor cepat untuk *Central Processing Unit* komputer yang digunakan pentium 4, 35,00% responden berpendapat bahwa prosesor cepat untuk *Central Processing Unit* komputer yang digunakan core 2 duo, dan sisanya sebesar 12,50% responden berpendapat bahwa prosesor cepat untuk *Central Processing Unit* komputer yang digunakan dual core.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai kapasitas memori (RAM) yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 65,00% responden berpendapat bahwa kapasitas memori (RAM) yang digunakan >512 MB, 30,00% responden berpendapat bahwa kapasitas memori (RAM) yang digunakan 512 MB, dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa kapasitas memori (RAM) yang digunakan 256 MB.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 52,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan berkualitas, 27,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan cukup berkualitas, 17,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan sangat berkualitas, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa kualitas peralatan *output* (printer dan layar monitor) yang digunakan kurang berkualitas.

2. *Software*

Indikator *software* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Software*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
5	Sistem operasi yang digunakan	F	0	2	36	1	1	121
		%	0	5,00	90,00	2,50	2,50	100%
6	Tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya	F	0	1	4	25	10	164
		%	0	2,50	10,00	62,50	25,00	100%
	Total	F	0	3	40	26	11	285
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 71,25%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{285}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{285}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 71{,}25\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *software* sebesar 71,25%, bila merujuk pada tabel 4.7 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya simple, menarik dan mudah digunakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *software* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai sistem operasi yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 90,00% responden berpendapat bahwa sistem operasi yang digunakan Windows XP, 5,00%

responden berpendapat bahwa sistem operasi yang digunakan Windows ME, 2,50% responden berpendapat bahwa sistem operasi yang digunakan Windows vista, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa sistem operasi yang digunakan Windows 7.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya, dimana mayoritas atau sebanyak 62,50% responden berpendapat bahwa tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya simple, menarik dan mudah digunakan, 25,00% responden berpendapat bahwa tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya sangat simple, sangat menarik dan *user friendly*, 10,00% responden berpendapat bahwa tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya kurang simple dan kurang menarik, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa tampilan aplikasi di layar monitor sesuai dengan fungsinya rumit dan tidak menarik.

3. *Brainware*

Indikator *brainware* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Brainware*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
7	Tanggapan Anda dalam mengoperasikan SIDJP	F	0	1	19	13	7	146
		%	0	2,50	47,50	32,50	17,50	100%
	Total	**F**	0	1	19	13	7	146
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 73,00%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{146}{5x1x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{146}{200} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 73{,}00\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *brainware* sebesar 73,00%, bila merujuk pada tabel 4.8 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa responden mengerti dan paham dalam mengoperasikan SIDJP. Jadi dapat disimpulkan bahwa *brainware* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai tanggapan responden dalam mengoperasikan SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 47,50% responden berpendapat bahwa responden cukup mengerti dan cukup paham dalam mengoperasikan SIDJP, 32,50% responden berpendapat bahwa responden mengerti dan paham dalam mengoperasikan SIDJP, 17,50% responden berpendapat bahwa responden sangat mengerti dan sangat paham dalam mengoperasikan SIDJP, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa responden kurang mengerti dan kurang paham dalam mengoperasikan SIDJP.

4. Prosedur

Indikator prosedur diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Prosedur

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
8	SOP dalam menjalankan SIDJP sebagai panduan teknis	F	0	2	13	18	7	150
		%	0	5,00	32,50	45,00	17,50	100%
9	Prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP sesuai dengan peraturan dan mudah untuk dijalankan	F	0	2	19	16	3	140
		%	0	5,00	47,50	40,00	7,50	100%
	Total	F	0	4	32	34	10	290
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72,50%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{290}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{290}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 72{,}50\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator prosedur sebesar 72,50%, bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa SOP SIDJP sebagai panduan teknis dapat membantu dalam menjalankan SIDJP. Jadi dapat disimpulkan bahwa prosedur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai SOP dalam menjalankan SIDJP sebagai panduan teknis, dimana mayoritas atau sebanyak

45,00% responden berpendapat bahwa SOP SIDJP sebagai panduan teknis dapat membantu dalam menjalankan SIDJP, 32,50% responden berpendapat bahwa SOP SIDJP sebagai panduan teknis cukup membantu dalam menjalankan SIDJP, 17,50% responden berpendapat bahwa SOP SIDJP sebagai panduan teknis sangat membantu dalam menjalankan SIDJP, dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa SOP SIDJP sebagai panduan teknis kurang membantu dalam menjalankan SIDJP.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP sesuai dengan peraturan dan mudah untuk dijalankan, dimana mayoritas atau sebanyak 47,50% responden berpendapat bahwa prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP cukup sesuai dengan peraturan dan cukup mudah untuk dijalankan, 40,00% responden berpendapat bahwa prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP sesuai dengan peraturan dan mudah untuk dijalankan, 7,50% responden berpendapat bahwa prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP sangat sesuai dengan peraturan dan sangat mudah untuk dijalankan, dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa prosedur yang telah diterapkan dalam SOP SIDJP kurang sesuai dengan peraturan dan kurang mudah untuk dijalankan.

5. Teknologi Jaringan Telekomunikasi

Indikator teknologi jaringan telekomunikasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Teknologi Jaringan Telekomunikasi

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
10	Alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan	**F**	0	8	22	10	0	122
		%	0	20,00	55,00	25,00	0	100%
11	Durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP	**F**	0	7	30	2	1	117
		%	0	17,50	75,00	5,00	2,50	100%
12	Kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP	**F**	0	3	24	8	5	135
		%	0	7,50	60,00	20,00	12,50	100%
	Total	**F**	0	18	76	20	6	374
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 62,33%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{374}{5x3x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{374}{600} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 62{,}33\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator teknologi jaringan telekomunikasi sebesar 62,33%, bila merujuk pada tabel 4.10 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan mempunyai kualitas yang cukup baik, durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat, dan kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP adalah dengan kecepatan 41kb/s sampai 60kb/s atau dengan kata lain kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP cukup

cepat. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi jaringan telekomunikasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan, dimana mayoritas atau sebanyak 55,00% responden berpendapat bahwa alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan cukup berkualitas, 25,00% responden berpendapat bahwa alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan berkualitas, dan sisanya 20,00% responden berpendapat bahwa alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan kurang berkualitas. Hal tersebut membuktikan bahwa memang benar alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung belum berkualitas baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari responden yang menyatakan bahwa alat jaringan telekomunikasi seperti (LAN, modem, *wireless*, dll) yang digunakan cukup berkualitas. Sehingga mengakibatkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak menjadi lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 75,00% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat, 17,50% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP kurang cepat, 5,00% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cepat, dan sisanya 2,50%

responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP sangat cepat. Hal tersebut membuktikan bahwa memang benar durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari responden yang menyatakan bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat. Hal tersebut disebabkan oleh kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 60,00% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 41kb/s sampai 60kb/s, 20,00% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 61kb/s sampai 100kb/s, 12,50% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP >100kb/s, dan sisanya 7,50% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 21kb/s sampai 40kb/s. Hal tersebut membuktikan bahwa memang benar kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP adalah 41kb/s sampai 60kb/s. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari responden yang menyatakan bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP adalah 41kb/s sampai 60kb/s. Hal tersebut disebabkan oleh kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

6. *Database*

Indikator *database* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Database*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
13	Sistem *database* SIDJP	F	0	4	20	15	1	133
		%	0	10,00	50,00	37,50	2,50	100%
14	Sistem *database* SIDJP	F	1	4	16	18	1	134
		%	2,50	10,00	40,00	45,00	2,50	100%
	Total	F	1	8	36	33	2	267
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 66,75%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.11 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{267}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{267}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 66{,}75\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *database* sebesar 66,75%, bila merujuk pada tabel 4.11 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP cukup terintegrasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa *database* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai sistem *database* SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 50,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP cukup terintegrasi, 37,50% responden berpendapat

bahwa sistem *database* SIDJP terintegrasi, 10,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP kurang terintegrasi dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP sangat terintegrasi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai sistem *database* SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 45,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP memudahkan dalam melakukakan pencarian data, 40,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP mampu mengorganisasikan data secara logis, 10,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP mampu menghasilkan laporan, 2,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP mampu melakukan analisis pembuatan keputusan *user* dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP mampu menyatukan data yang beragam.

7. *Data Warehouse*

Indikator *data warehouse* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Data Warehouse*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
15	Sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP	F	0	4	21	13	2	133
		%	0	10,00	52,50	32,50	5,00	100%
16	Sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP	F	0	4	20	13	3	135
		%	0	10,00	50,00	32,50	7,50	100%
	Total	F	0	8	41	26	5	268
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 67,00%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.12 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{268}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{268}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 67{,}00\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *data warehouse* sebesar 67,00%, bila merujuk pada tabel 4.12 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP cukup mendukung sistem *database* yang logis dan sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP cukup terintegrasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa *data warehouse* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 52,50% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP cukup mendukung sistem *database* yang logis, 32,50% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP mendukung sistem *database* yang logis, 10,00% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP kurang mendukung sistem *database* yang logis, dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP sangat mensuport sistem *database* yang logis.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 50,00% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP cukup terintegrasi, 32,50% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse*

(gudang data) dalam SIDJP terintegrasi, 10,00% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP kurang terintegrasi, dan sisanya 7,50% responden berpendapat bahwa sistem *data warehouse* (gudang data) dalam SIDJP sangat terintegrasi dengan baik.

8. *Data Mining*

Indikator *data mining* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Data Mining*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
17	Sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)*	F	1	2	25	11	1	129
		%	2,50	5,00	62,50	27,50	2,50	100%
18	*Data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen dengan	F	0	1	33	6	0	125
		%	0	2,50	82,50	15,00	0	100%
19	*Data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru) dengan	F	0	4	24	12	0	128
		%	0	10,00	60,00	30,00	0	100%
20	*Data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru) dengan	F	0	2	29	9	0	127
		%	0	5,00	72,50	22,50	0	100%
	Total	F	1	9	111	38	1	509
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 63,63%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.13 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{509}{5x4x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{509}{800} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 63,63\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator *data mining* sebesar 63,63%, bila merujuk pada tabel 4.13 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* cukup mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data, *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen, *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru), dan *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru). Jadi dapat disimpulkan bahwa *data mining* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)*, dimana mayoritas atau sebanyak 62,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* cukup mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data, 27,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data, 5,00% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* kurang mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data, 2,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* sangat

mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa sistem *database* SIDJP dalam penggalian data (*data mining)* tidak mampu mencari hubungan antara *record-record* pada basis data.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen, dimana mayoritas atau sebanyak 82,50% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen, 15,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP baik atau mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP kurang baik atau kurang mampu menggolongkan *record-record* yang berhubungan ke dalam segmen-segmen.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru), dimana mayoritas atau sebanyak 60,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru), 30,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP baik atau mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru) dan sisanya 10,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP kurang baik atau kurang

mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru). Meskipun mayoritas atau sebanyak 60,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru). Namun sebanyak 10,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP kurang baik atau kurang mampu melakukan migrasi data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru). Dimana hal tersebut membuktikan bahwa memang benar terdapat masalah migrasi data atas perubahan sistem lama yaitu Sistem Informasi Pajak Modern ke Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru), dimana mayoritas atau sebanyak 72,50% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP cukup baik atau cukup mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru), 22,50% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP baik atau mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru) dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa *data mining* (penggalian data) dalam SIDJP kurang baik atau kurang mampu mengintegrasikan data-data (baik pada sistem lama maupun sistem baru).

9. OLAP *(Online Analytical Processing)*

Indikator OLAP *(Online Analytical Processing)* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Responden Mengenai OLAP *(Online Analytical Processing)*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
21	Bagaimana durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP	F	0	12	22	5	1	115
		%	0	30,00	55,00	12,00	2,50	100%
22	Kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP	F	0	3	20	16	1	135
		%	0	7,50	50,00	40,00	2,50	100%
23	Kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan yang ada	F	0	5	30	5	0	120
		%	0	12,50	75,00	12,50	0	100%
	Total	F	0	20	72	26	2	370
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 61,67%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.14 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{370}{5x3x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{370}{600} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 61{,}67\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator OLAP *(Online Analytical Processing)* sebesar 61,67%, bila merujuk pada tabel 4.14 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat, kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 41kb/s sampai 60kb/s atau dengan kata lain kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP cukup cepat dan kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan yang ada cukup akurat. Jadi dapat disimpulkan bahwa OLAP *(Online Analytical*

Processing) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 55,00% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat, 30,00% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP kurang cepat, 12,00% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cepat, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP sangat cepat. Hal tersebut membuktikan bahwa memang benar durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari responden yang menyatakan bahwa durasi waktu analisis *processing* pada aplikasi SIDJP cukup cepat. Hal tersebut disebabkan oleh kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 50,00% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 41kb/s sampai 60kb/s, 40,00% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 61kb/s sampai 100kb/s, 7,50% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP 21kb/s sampai 40kb/s, dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP >100kb/s. Hal tersebut membuktikan bahwa memang benar kecepatan akses

data/informasi melalui SIDJP adalah 41kb/s sampai 60kb/s. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat dari responden yang menyatakan bahwa kecepatan akses data/informasi melalui SIDJP adalah 41kb/s sampai 60kb/s. Hal tersebut disebabkan oleh kinerja Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan, dimana mayoritas atau sebanyak 75,00% responden berpendapat bahwa kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan yang ada cukup akurat, 12,50% responden berpendapat bahwa kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan yang ada akurat dan sisanya 12,50% responden berpendapat bahwa kualitas *output* proses analisis *online* sebagai pengambil keputusan yang ada kurang akurat.

10. Manfaat *Business Intelligence System*

Indikator manfaat *Business Intelligence System* diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Manfaat *Business Intelligence System*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
24	SIDJP dalam meningkatkan nilai data dan informasi	F	0	1	11	19	9	156
		%	0	2,50	27,50	47,50	22,50	100%
25	SIDJP dalam pemantauan kinerja DJP	F	0	3	10	23	4	148
		%	0	7,50	25,00	57,50	10,00	100%
26	SIDJP dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada	F	0	2	13	22	3	146
		%	0	5,00	32,50	55,00	7,50	100%
27	SIDJP dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik	F	0	1	12	24	3	149
		%	0	2,50	30,00	60,00	7,50	100%
28	Hubungan SIDJP dengan efisiensi biaya	F	0	4	15	15	6	143
		%	0	10,00	37,50	37,50	15,00	100%
	Total	F	0	11	61	103	25	742
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74,20%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.15 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{742}{5x5x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{742}{1000} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 74{,}20\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator manfaat *Business Intelligence System* sebesar 74,20%, bila merujuk pada tabel 4.15 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa SIDJP mendukung dalam meningkatkan nilai data dan informasi, SIDJP mendukung dalam pemantauan kinerja DJP, SIDJP mendukung dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada, SIDJP mendukung dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik, dan SIDJP meningkatkan efisiensi biaya. Jadi dapat disimpulkan bahwa manfaat *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai SIDJP dalam meningkatkan nilai data dan informasi, dimana mayoritas atau sebanyak 47,50% responden berpendapat bahwa SIDJP mendukung dalam meningkatkan nilai data dan informasi, 27,50% responden berpendapat bahwa SIDJP cukup mendukung dalam meningkatkan nilai data dan informasi, 22,50% responden berpendapat bahwa SIDJP sangat mendukung dalam meningkatkan nilai data dan informasi

dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa SIDJP kurang mendukung dalam meningkatkan nilai data dan informasi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai SIDJP dalam pemantauan kinerja DJP, dimana mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa SIDJP mendukung dalam pemantauan kinerja DJP, 25,00% responden berpendapat bahwa SIDJP cukup mendukung dalam pemantauan kinerja DJP, 10,00% responden berpendapat bahwa SIDJP sangat mendukung dalam pemantauan kinerja DJP dan sisanya 7,50% responden berpendapat bahwa SIDJP kurang mendukung dalam pemantauan kinerja DJP.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai SIDJP dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada, dimana mayoritas atau sebanyak 55,00% responden berpendapat bahwa SIDJP mendukung dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada, 32,50% responden berpendapat bahwa SIDJP cukup mendukung dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada, 7,50% responden berpendapat bahwa SIDJP sangat mendukung dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa SIDJP kurang mendukung dalam meningkatkan nilai investasi TI yang sudah ada.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai SIDJP dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik, dimana mayoritas atau sebanyak 60,00% responden berpendapat bahwa SIDJP mendukung dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik, 30,00% responden berpendapat bahwa SIDJP cukup mendukung dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki

akses informasi yang baik, 7,50% responden berpendapat bahwa SIDJP sangat mendukung dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa SIDJP kurang mendukung dalam kaitannya dengan upaya menciptakan pegawai yang memiliki akses informasi yang baik.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai hubungan SIDJP dengan efisiensi biaya, dimana mayoritas atau sebanyak 37,50% responden berpendapat bahwa SIDJP meningkatkan efisiensi biaya, 37,50% responden berpendapat bahwa SIDJP cukup meningkatkan efisiensi biaya, 15,00% responden berpendapat bahwa SIDJP sangat meningkatkan efisiensi biaya, dan sisanya 10,00% responden berpendapat bahwa SIDJP kurang meningkatkan efisiensi biaya.

4.2.1.2 Kualitas Informasi Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 40 orang responden yaitu pegawai pajak Seksi Pengolahan Data dan Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung mengenai variabel Kualitas Informasi. Untuk mendapatkan gambaran Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas keempat indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Informasi

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Akurat	267	400	66,75%	Cukup Baik
2	Tepat Waktu	250	400	62,50%	Cukup Baik
3	Relevan	303	400	75,75%	Baik
4	Lengkap	279	400	69,75%	Baik
	Total	1099	1600	68,69%	Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari responden yang telah ditentukan di dalam kajian atas teori setiap indikator. Dimana pada indikator relevan dan lengkap baik. Sedangkan jika dilihat pada indikator akurat dan tepat waktu cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari responden yang telah ditentukan di dalam kajian atas teori setiap indikator. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

1. Akurat

Indikator akurat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Akurat

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
29	Informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user*	F	0	2	23	15	0	133
		%	0	5,00	57,50	37,50	0	100%
30	Tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP	F	0	4	23	8	5	134
		%	0	10,00	57,50	20,00	12,50	100%
	Total	F	0	6	46	23	5	267
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 66,75%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.17 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{267}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{267}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 66{,}75\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator akurat sebesar 66,75%, bila merujuk pada tabel 4.17 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* cukup tepat dan sesuai dan tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 41%-60% atau dengan kata lain tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP cukup akurat. Jadi dapat disimpulkan bahwa akurat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user*, dimana mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* cukup tepat dan sesuai, 37,50% responden berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* tepat dan sesuai dan sisanya 5,00% responden berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* kurang tepat dan belum sesuai. Meskipun mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* cukup tepat dan sesuai. Namun sebanyak 5% responden berpendapat bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* kurang tepat dan belum sesuai. Dimana hal tersebut membuktikan bahwa memang benar masih ada informasi pajak yang kurang akurat.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 41%-60%, 20,00% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 61%-80%, 12,50% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 81%-100%, dan sisanya 10,00% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 21%-40%. Meskipun mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 41%-60%. Namun sebanyak 10% responden berpendapat bahwa tingkat akurasi informasi yang dihasilkan SIDJP 21%-40%. Dimana hal tersebut membuktikan bahwa memang benar masih ada informasi pajak yang kurang akurat.

2. Tepat Waktu

Indikator tepat waktu diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tepat Waktu

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
31	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP	F	1	7	20	2	10	133
		%	2,50	17,50	50,00	5,00	25,00	100%
32	Informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan	F	1	8	25	5	1	117
		%	2,50	20,00	62,50	12,50	2,50	100%
	Total	F	2	15	45	7	11	250
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 62,50%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.18 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{250}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{250}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 62{,}50\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator tepat waktu sebesar 62,50%, bila merujuk pada tabel 4.18 termasuk dalam kategori cukup baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP membutuhkan jeda waktu tunggu dan informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan cukup cepat masih ada penundaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa tepat waktu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung cukup baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 50,00% responden berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP membutuhkan jeda waktu tunggu, 25,00% responden berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP tersedia kapanpun dibutuhkan, 17,50% responden berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP membutuhkan waktu yang cukup lama sampai informasi diperoleh, 5,00% responden berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan *user* dari SIDJP tersedia pada waktu-waktu tertentu dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa ketersediaan informasi yang dibutuhkan

user dari SIDJP membutuhkan waktu lama sampai informasi diperoleh. Hal tersebut membuktikan dimana *user* atau pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung membutuhkan jeda waktu tunggu dalam mengakses data/informasi pada SIDJP. Dimana kondisi tersebut disebabkan oleh kinerja SIDJP yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerjanya terlalu tinggi.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai informasi dapat diproses oleh SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 62,50% responden berpendapat bahwa informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan cukup cepat masih ada penundaan, 20,00% responden berpendapat bahwa informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan kurang cepat masih ada penundaan, 12,50% responden berpendapat bahwa informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan cepat tanpa ada penundaan, 2,50% responden berpendapat bahwa informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan sangat cepat tanpa ada penundaan dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa informasi dapat diproses oleh SIDJP dengan tidak cepat ada penundaan. Hal tersebut membukitkan dimana *user* atau pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung masih mengalami penundaan dalam mengakses data/informasi pada SIDJP, dimana kondisi tersebut disebabkan oleh kinerja SIDJP yang suka lemot atau bahkan *hang* ketika beban kerja terlalu tinggi.

3. Relevan

Indikator relevan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Relevan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
33	Informasi dari SIDJP	F	0	1	23	9	7	142
		%	0	2,50	57,50	22,50	17,50	100%
34	Tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user*	F	0	0	4	31	5	161
		%	0	0	10,00	77,50	12,50	100%
	Total	F	0	1	27	40	12	303
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 75,75%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.19 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{303}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{303}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 75{,}75\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator relevan sebesar 75,75%, bila merujuk pada tabel 4.19 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* 61%-80% atau dengan kata lain bahwa informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* relevan. Jadi dapat disimpulkan bahwa relevan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai informasi dari SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 57,50% responden berpendapat bahwa informasi dari SIDJP cukup sesuai dengan yang dibutuhkan, 22,50% responden berpendapat bahwa informasi dari SIDJP sesuai dengan yang dibutuhkan, 17,50% responden berpendapat bahwa informasi dari SIDJP sangat sesuai dengan yang dibutuhkan dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa informasi dari SIDJP kurang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user*, dimana mayoritas atau sebanyak 77,50% responden berpendapat bahwa tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* 61%-80%, 12,50% responden berpendapat bahwa tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* 81%-100%, dan sisanya 10,00% responden berpendapat bahwa tingkat relevansi informasi yang dihasilkan SIDJP bagi kebutuhan *user* 41%-60%.

4. Lengkap

Indikator lengkap diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Lengkap

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
35	Kelengkapan informasi dari SIDJP	F	0	3	17	19	1	138
		%	0	7,50	42,50	47,50	2,50	100%
36	Ruang lingkup informasi dari SIDJP	F	0	1	18	20	1	141
		%	0	2,50	45,00	50,00	2,50	100%
	Total	F	0	4	35	39	2	279
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 69,75%								

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.20 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{279}{5x2x40} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = \frac{279}{400} \times 100\%$$

$$\% \text{ Skor aktual} = 69{,}75\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator lengkap sebesar 69,75%, bila merujuk pada tabel 4.20 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari responden yang berpendapat bahwa kelengkapan informasi dari SIDJP memadai dan ruang lingkup informasi dari SIDJP lengkap. Jadi dapat disimpulkan bahwa lengkap pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung baik.

Apabila dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai kelengkapan informasi dari SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 47,50% responden berpendapat bahwa kelengkapan informasi dari SIDJP memadai, 42,50% responden berpendapat bahwa kelengkapan informasi dari SIDJP cukup memadai, 7,50% responden berpendapat bahwa kelengkapan informasi dari SIDJP kurang memadai dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa kelengkapan informasi dari SIDJP sangat memadai.

Selanjutnya diperoleh ukuran mengenai ruang lingkup informasi dari SIDJP, dimana mayoritas atau sebanyak 50,00% responden berpendapat bahwa ruang lingkup informasi dari SIDJP lengkap, 45,00% responden berpendapat bahwa ruang lingkup informasi dari SIDJP cukup lengkap, 2,50% responden

berpendapat bahwa ruang lingkup informasi dari SIDJP sangat lengkap dan sisanya 2,50% responden berpendapat bahwa ruang lingkup informasi dari SIDJP kurang lengkap.

4.2.2 Analisis Verifikatif

4.2.2.1 Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung

Pada sub bab ini, dimana hipotesis yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan dengan melakukan uji statistik. Dimana data variabel Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dan variabel Kualitas Informasi yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regresi.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi, maka penulis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan model sebagai berikut:

Y = a + bX

Dimana: Y = Kualitas Informasi

X = Penerapan SIDJP Dengan Pendekatan BIS

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 14 for windows*, diperoleh *output* regresi keterkaitan pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Maka dapat dilihat hasil pengolahan regresi Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,797	2,519		1,110	,274
	Penerapan_SIDJP_ Dengan_Pendekatan_BIS	,272	,031	,822	8,887	,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Informasi

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil *output* regresi yang terdapat pada tabel 4.21 diatas maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 2{,}797 + 0{,}272X}$$

Dimana : Y = Kualitas Informasi

X = Penerapan SIDJP Dengan Pendekatan BIS

Nilai konstanta (a) sebesar 2,797 menunjukkan nilai Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung apabila tidak dilaksanakan Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*. Kemudian nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,272 menunjukkan peningkatan Penerapan Sistem Informasi Direktorat

Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung apabila Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* ditingkatkan sebesar satu satuan. Koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* akan meningkatkan Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Sebaliknya, semakin kurang baik Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* akan menurunkan Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

2. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk mengetahui hubungan antara Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dengan Kualitas Informasi, digunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 14 for windows*, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.22
Korelasi Antara Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dengan Kualitas Informasi

Correlations

		Kualitas_ Informasi	Penerapan_ SIDJP_ Dengan_ Pendekatan_ BIS
Pearson Correlation	Kualitas_Informasi	1,000	,822
	Penerapan_SIDJP_ Dengan_Pendekatan_BIS	,822	1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas_Informasi	.	,000
	Penerapan_SIDJP_ Dengan_Pendekatan_BIS	,000	.
N	Kualitas_Informasi	40	40
	Penerapan_SIDJP_ Dengan_Pendekatan_BIS	40	40

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil *output* yang terdapat pada tabel 4.22 diatas maka dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dengan Kualitas Informasi yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,822. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan korelasi positif yang sangat kuat antara Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dengan Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Dimana arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* maka akan membuat Kualitas Informasi semakin tinggi. Demikian juga sebaliknya, apabila semakin tidak baik Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan

Pendekatan *Business Intelligence System* maka akan membuat Kualitas Informasi makin rendah.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel *independent* "Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*" terhadap perubahan variabel *dependent* "Kualitas Informasi". Hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan *software* SPSS 14 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822[a]	,675	,667	2,88431

a. Predictors: (Constant), Penerapan_SIDJP_Dengan_ Pendekatan_BIS

b. Dependent Variable: Kualitas_Informasi

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil *output* yang terdapat pada tabel 4.23 diatas maka dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar 67,5% menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan oleh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*. Artinya Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung yaitu sebesar 67,5%. Diperkuat oleh hasil penelitian Ales

Popovic dan Jurij Jaklic (2010) dimana *Business Intelligence System* mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kualitas Informasi yaitu sebesar 55,4%. Sedangkan sisanya sebesar 32,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System*. Seperti yang di kemukakan oleh Turk, T., Jaklič, J., & Popovič, A (2006) yaitu *Process orientation and proper managerial and business knowledge of information specialists*. *A proper culture for business process improvement*. *Appropriate organizational structure and culture, as well as its process orientation.*

4.2.2.2 Uji Hipotesis

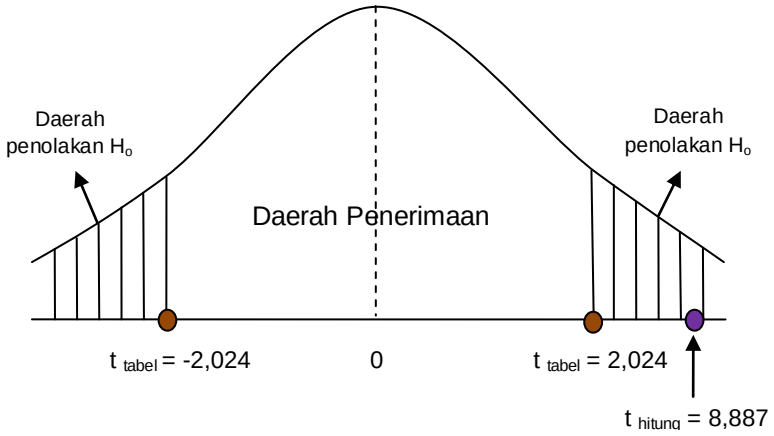
Pada sub bab ini, hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di dalam bab sebelumnya adalah adanya pengaruh dari Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_o : \rho = 0$ Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

$H_a : \rho \neq 0$ Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.

Berdasarkan hasil *output software* SPSS 14 *for windows* yang terdapat pada tabel 4.21 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,887, sementara pada t_{tabel} dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (40-2) = 38 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,024. Karena nilai t_{hitung} 8,887 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,024 maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung.



Gambar 4.1

Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_o

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,887. Karena nilai t_{hitung} (8,887) ≥ nilai t_{tabel} (2,024), maka H_o ditolak. Artinya, terdapat pengaruh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* Terhadap Kualitas Informasi.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi positif yang sangat kuat antara Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* dengan Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung, ditunjukkan oleh angka korelasi yaitu sebesar 0,822. Meskipun Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* bukan satu satunya faktor yang mempengaruhi Kualitas Informasi, tapi Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* adalah salah satu faktor yang kuat dari beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Informasi, karena pengaruh yang diberikan oleh Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* yaitu sebesar 67,5%. Sehingga Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* merupakan faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Informasi bila dibandingkan dengan faktor lain.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 14 *for windows*, hasilnya adalah Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Wilayah Kota Bandung. Hal tersebut juga diperkuat oleh teori Aleš Popovič, Tomaž Turk dan Jurij Jaklič (2010) yang menyatakan bahwa:

> "*A higher level of Business Intelligence System maturity will likely lead to higher information quality*".

Dapat disimpulkan bahwa tingkat yang lebih tinggi dari *Business Intelligence System* maka akan meningkatkan Kualitas Informasi yang semakin tinggi, sesuai dengan teori yang dikemukakan di atas maka hal yang dapat diupayakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung agar Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung lebih baik lagi, karena dengan Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pendekatan *Business Intelligence System* yang semakin baik, maka akan berpengaruh tehadap Kualitas Informasi yang semakin tinggi.