

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Sukabumi, adalah sebuah kabupaten di Tatar Pasundan, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibukotanya adalah Palabuhanratu. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Bogor di utara, Kabupaten Cianjur di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Lebak di barat. Dengan luas wilayah 4.128 km², Kabupaten Sukabumi merupakan Kabupaten terluas kedua di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi. (Diskominfo Kab. Sukabumi, 2016)

Kabupaten Sukabumi mendapat kewenangan dan tanggung jawab dalam urusan pemerintahannya, yang selanjutnya disebut otonomi daerah. Otonomi daerah, merupakan upaya pemberdayaan daerah dalam pengambilan keputusan daerah yang berkaitan dengan pengelolaan sumberdaya yang dimiliki daerah sesuai dengan kepentingan, potensi, dan prioritas daerah terkait. Otonomi daerah diberikan kepada kabupaten dan kota dan pengelolaan keuangan sepenuhnya di kelola oleh pemerintah daerah. Undang-undang No. 22 Tahun 1999 yang direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, menjadi tonggak awal dari otonomi daerah yang diimplementasikan di pemerintahan daerah Kabupaten Sukabumi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi menyelenggarakan otonomi daerah, dengan melakukan pembentukan perangkat daerah sebagaimana dimaksud dan diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sukabumi, bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (1), Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016, tentang Perangkat Daerah, dengan menimbang Pasal 232 ayat (1), Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur bahwa pemerintah daerah paling sedikit mengatur tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, tata kerja, eselon, beban kerja, nomenklatur unit kerja, serta pembinaan dan pengendaliannya. Tujuan pengaturan perangkat daerah adalah, peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam melayani masyarakat dan melaksanakan otonomi daerah. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan

efektivitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka diperlukan sumber-sumber pembiayaan. Sumber pembiayaan dalam melaksanakan otonomi daerah adalah pendapatan daerah itu sendiri, sesuai dengan Pasal 157, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah, serta Pasal 5 dan Pasal 6, Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan Desentralisasi terdiri atas Pendapatan Daerah dan Pembiayaan, disebutkan disana bahwa sumber pendapatan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, dan Pendapatan Daerah lain-lain yang sah. Pendapatan asli daerah dikolektifkan dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, dan Pendapatan Lain-Lain yang Sah.

Urusan pendapatan daerah di Kabupaten Sukabumi diserahkan kewenangannya kepada suatu badan yaitu, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi (BAPENDA), yang melaksanakan fungsi keuangan dibidang pendapatan. Fungsi BAPENDA dalam membantu urusan Bupati sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 78 Tahun 2016, tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah, fungsi tersebut sebagai berikut :

- 1) Penyusunan kebijakan teknis di bidang Pendapatan Daerah;
- 2) pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pendaftaran, pendataan dan penetapan Pajak Daerah selain PBB dan BPHTB ; Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dan BPHTB ; Bagi Hasil dan PAD bukan Pajak.
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kesekretariatan; bidang Pajak 1; bidang Pajak 2; Bidang Bagi Hasil dan PAD bukan Pajak ; Kelompok Jabatan Fungsional dan unit kerja lainnya di lingkungan Badan;
- 4) Pembinaan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas kesekretariatan; bidang Pajak 1; bidang Pajak 2; Bidang Bagi Hasil dan PAD bukan Pajak; Kelompok Jabatan Fungsional dan unit kerja lainnya di lingkungan Badan;
- 5) Pembinaan Administrasi di Lingkungan Badan.
- 6) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang Pendapatan Daerah;

- 7) Pembinaan pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah;
- 8) Pembinaan terhadap pengelola pendapatan asli daerah dan wajib pajak;
- 9) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- 10) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama di bidang tugasnya;
- 11) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas; dan
- 12) Pelaporan hasil pelaksanaan tugas.

Penulis memilih Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Sukabumi menjadi objek penelitian, karena aspek geografis yang luas serta keterkaitannya dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan – Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2), dan penyerahan perangkat pendukungnya yaitu, Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SIMIOP). Seharusnya PBB-P2, dengan wilayah Kabupaten sukabumi yang luas, kebijakan tersebut dapat menguntungkan pemerintah daerah, dengan menjadi tambahan pendapatan asli daerah yang signifikan sebagai tolak ukur kinerja para pegawai pajak di Badan Pendapatan Daerah, karena mereka yang bertanggung jawab atas pengelolaan PBB-P2. Namun setiap masalah selalu melekat dalam mengelola pajak tersebut seperti, sumber daya manusia, fasilitas, infrastruktur, atau regulasinya itu sendiri. Alasan tersebut menarik perhatian penulis untuk menjadikan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi sebagai objek penelitian, khususnya dalam hal sistem informasi akuntansi yang dipercaya dapat menjadi solusi untuk masalah sumber daya manusia, khususnya masalah kinerja pegawai sebagai pengguna sistem yang bersangkutan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka menjalankan otonomi daerah dan meningkatkan kapasitas fiskal daerah, dengan adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, daerah telah diberikan kewenangan untuk memungut pajak sesuai ketentuan. Salah satu jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 yang sebelumnya merupakan pajak pusat dari mulai tahun 1985 dan dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak, dan dialihkan menjadi pajak

daerah kabupaten/kota, dengan berbagai pertimbangan. Hal yang dipertimbangkan terkait pengalihan tersebut antaralain; Pertama, secara konseptual PBB-P2 dapat dipungut oleh daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (immobile), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB-P2 kepada daerah diharapkan dapat meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, pengalihan PBB-P2 kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB-P2 termasuk dalam jenis *local tax*.

Dengan pengalihan tersebut, penerimaan PBB-P2 dan BPHTB akan sepenuhnya masuk ke pemerintah kabupaten/kota sehingga diharapkan mampu meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah. Pada saat PBB-P2 dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah kabupaten/kota hanya mendapatkan bagian sebesar 64,8 %. Begitupula dengan pekerjaan yang dikelolanya, pemerintah kabupaten/kota hanya melaksanakan pembentukan tim intensifikasi, pendistribusian SPPT, dan monitoring SPPT ke kecamatan. Setelah pengalihan tersebut, semua pendapatan dari sektor PBB-P2 dan BPHTB akan masuk ke dalam kas pemerintah daerah dan seluruh urusan PBB-P2 dilaksanakan sepenuhnya oleh pemerintah kabupaten/kota. (Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, 2014)

Hasil pemeriksaan BPK terhadap laporan keuangan pemda tahun 2013 diketahui bahwa dari 524 laporan keuangan pemda, terdapat 104 pemda yang telah menyajikan penerimaan dari PBB-P2 dengan nilai total Rp6,32 triliun. Dengan demikian, potensi penerimaan pajak daerah khususnya PBB-P2 cukup besar yang jika tidak dikelola dengan baik akan dapat mengurangi penerimaan daerah secara signifikan. (BPK-RI, 2015)

Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi melaksanakan pengelolaan PBB-P2 terhitung pada 1 Januari 2013, hal tersebut terkait dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 23 Tahun 2012, tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan menetapkan pelaksanaan tersebut pengelolaan tersebut. Pada tahun 2013, pemda berhasil meningkatkan

kinerja terhadap pengelolaannya dengan menetapkan piutang pajak sebesar Rp. 40.196.971.649, melebihi tahun sebelumnya yang pengelolaannya masih berada di KPP Pratama Sukabumi, yang hanya melakukan penetapan sebesar Rp 34.195.693.541. Selain itu, dari segi realisasi PBB-P2 pemda dapat mengumpulkan pendapatan PBB-P2 sebesar Rp 20.885.129.748 dan terpaut jauh dari tahun sebelumnya yang hanya mendapatkan pendapatan PBB-P2 sebesar Rp 4.874.270.85. Perbedaan tersebut dapat menjadi pengukuran tingkat kinerja pengelolaan PBB-P2 antara KPP Pratama Sukabumi dan Pemda Kabupaten Sukabumi. Namun potensi piutang pajak pemda pun belum sepenuhnya optimal, karena hingga tahun 2016 tercatat piutang pajak yang belum dilunasi mencapai Rp 70.867.095.243, piutang tersebut juga tidak baik bila dibiarkan. (Badan Pendapatan Daerah Kab. Sukabumi, 2017). Padahal PBB-P2 menjadi penyumbang pendapatan pajak kedua setelah pajak air tanah, dengan persentase 20% dari total pendapatan pajak dan akan terus meningkat.

Keunggulan kinerja pemda dalam mengelola PBB-P2 tidak luput dari kontribusi kinerja pegawai yang berada di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Sukabumi, karena kinerja pegawai merupakan salah satu faktor dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan pengelolaan tersebut, dikarenakan pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam mengelola PBB-P2. (Norani, Amirullah, & Darwis, 2015). Secara pencapaian kinerja pribadi petugas PBB-P2 secara keseluruhan, dapat dikatakan “Cukup” dengan nilai rata-rata 61-75 dan hal tersebut mengacu pada Hasil Laporan Penilaian Prestasi Kerja yang dilaksanakan oleh Sub-Bidang Kepegawaian, dan ukuran kinerja dalam menilai kinerja pegawai PBB-P2 di BAPENDA Kabupaten Sukabumi mengacu, menerapkan, serta melaksanakan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS Pengganti Peraturan Pemerintah 10 Tahun 1979 Tentang DP3, yang juga mengatur tentang tolak ukur kinerja pegawai BAPENDA termasuk pegawai Bidang Pajak-2 yang mengelola PBB-P2. Tolak ukur kinerja tersebut harus memenuhi Sasaran Kerja Pegawai paling sedikit meliputi aspek kuantitas, kualitas, dan waktu, sesuai dengan karakteristik, sifat, dan jenis kegiatan pada masing-masing unit kerja.

Berdasarkan sasaran kerja pegawai diatas, petugas pajak PBB-P2 selaku pegawai BAPENDA dapat dikatakan efektif dalam mengelola PBB-P2, karena telah memenuhi aspek sasaran kerja pegawai tersebut dalam kegiatan berikut ;

Sub-Bidang Pendataan;

- 1) Pelaksanaan Pendataan Terhadap Objek Dan Subjek; Pajak Baru, Pengembangan Dan Lainnya;
- 2) Pelaksanaan Pelayanan Data Baru, Perubahan Data, Mutasi, Pemecahan, Penggabungan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB;
- 3) Pendataan Dan Pengembangan Data Potensi PBB;
- 4) Pelaksanaan Penghitungan Dan Penetapan Sppt;
- 5) Pelaksanaan Penilaian Objek PBB Umum Dan Khusus Serta Verifikasi BPHTB;
- 6) Pelaksanaan Pemetaan Dan Sigitasi Objek Pajak PBB;
- 7) Penyusunan Sistem Dan Prosedur Pendataan PBB Dan BPHTB;
- 8) Pelaporan Hasil Pelaksanaan Tugas.

Sub-Bidang Pengelolaan Data Dan Informasi;

- 1) Penerbitan Dan Pencetakan SPPT Dan DHKP;
- 2) Pemeliharaan Basis Data PBB Dan BPHTB;
- 3) Pelaksanaan Entry Data PBB Khusus Dan Hasil Pelayanan PBB, Pencatatan Penerimaan PBB;
- 4) Pelayanan Produk Hukum, Penyuluhan Perpajakan, Kerjasama Dan Informasi PBB Dan BPHTB;
- 5) Penyusunan Sistem Dan Prosedur Pengelola Data Dan Informasi PBB Dan BPHTB;
- 6) Pelaporan Hasil Pelaksanaan Tugas

Sub-Bidang Penagihan Dan Pengaduan;

- 1) Penyusunan Bahan Penagihan PBB Dan BPHTB;
- 2) Pelaksanaan Pemungutan PBB, Penghitungan Kadaluarsa Penagihan, Penghapusan Tunggakan, Proses Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, Keringanan Dan Penghapusan Atau Pengurangan Sanksi Administrasi ;

- 3) Pelaksanaan Pelayanan Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Sppt;
- 4) Pelaksanaan Pelayanan Penyelesaian Keberatan, Pengurangan, Uraian Banding, Pengurangan Sanksi, Kompensasi, Restitusi PBB Dan BPHTB;
- 5) Pelaksanaan Perhitungan Tunggakan PBB Dan BPHTB;
- 6) Pelaporan Hasil Pelaksanaan Tugas.

Kegiatan tersebut disesuaikan dengan target kuantitas sejumlah wajib pajak dan objek pajak yang terdaftar sebanyak $\pm 1.000.000$, lalu dibagi jumlah personil yang tersedia disetiap sub-bidang. Sebagai contoh, pada sub-bidang pendataan mempunyai kegiatan Pelaksanaan Penghitungan Dan Penetapan SPPT, maka kegiatan tersebut harus terealisasikan seluruhnya dengan jumlah Wajib Pajak dan Objek Pajak yang terdaftar ($\pm 1.000.000$ Wajib Pajak).

Target sasaran kualitas yang harus dicapai adalah 100% dengan tanpa kesalahan dalam setiap hasil kegiatan pengelolaan PBB-P2 diatas, selain itu dari segi piutang pajak diperhitungkan kualitasnya, sesuai dengan Perdirjen Pajak Nomor Per-02/PJ/2012 tentang Penggolongan Kualitas Piutang Pajak dan Cara Penghitungan Penyisihan Piutang Pajak sebagaimana diubah dengan Perdirjen Pajak Nomor Per-02/PJ/2013 dan Per-07/PJ/2013, kualitas piutang PBB-P2 digolongkan dalam 4 (empat) kualitas, yaitu kualitas lancar, kualitas kurang lancar, kualitas diragukan, dan kualitas macet. Ketentuan masing-masing golongan kualitas piutang adalah sebagai berikut:

- 1) Piutang PBB-P2 digolongkan dalam kualitas lancar apabila mempunyai umur piutang pajak sampai dengan 2 (dua) tahun.
- 2) Piutang PBB-P2 digolongkan dalam kualitas kurang lancar apabila mempunyai umur piutang pajak lebih dari 2 (dua) tahun sampai dengan 5 (lima) tahun.
- 3) Piutang PBB-P2 digolongkan dalam kualitas diragukan apabila mempunyai umur piutang pajak lebih dari 5 (lima) tahun sampai dengan 10 (sepuluh) tahun.
- 4) Piutang PBB-P2 digolongkan dalam kualitas macet apabila, mempunyai umur piutang pajak lebih dari 10 (sepuluh) tahun;

Kegiatan pengelolaan piutang PBB-P2 yang dilakukan Sub-Bidang Penagihan dan Pengaduan akan terkualifikasi sesuai dengan karakteristik kualitas piutang diatas, dan akan dimuat dalam laporan hasil kegiatan keseluruhan. Kualitas piutang tersebut akan menjadi acuan kualitas kinerja pada Sub-Bidang Penagihan dan Pengaduan secara keseluruhan dan bahan untuk melakukan evaluasi. Pada saat dikelola KPP-Pratama Sukabumi kualitas piutang tergolong macet, karena masih ada piutang pajak dari tahun 1994 yang belum ditindak lanjut oleh KPP maupun pemda. Namun, secara keseluruhan tetap berdampak secara data kualitas piutang digolongkan dalam kualitas piutang macet. Hal tersebut mencerminkan pegawai Sub-Bidang Penagihan dan Pengaduan belum begitu memenuhi aspek kualitas dalam sasaran kerjanya.

Selain itu, kegiatan-kegiatan tersebut harus sesuai pada waktu yang ditentukan, seperti batas distrisbusi SPPT pada tanggal 1 Februari pada setiap tahun pajak, berarti pencetakan SPPT batas akhirnya adalah 31 Januari dan selebihnya terhitung terlambat. Hal tersebut menjadi acuan untuk aspek waktu dalam sasaran kerja pegawai Sub-Bidang Pengelolaan Data Dan Informasi, dalam melaksanakan kegiatan Penerbitan Dan Pencetakan SPPT dan DHKP.

Pemaparan kondisi lapangan objek penelitian diatas sesuai dengan pendapat Robbins dalam penelitian (Ginarta, dkk., (2017)), yang mengatakan bahwa Kinerja petugas pajak saat bertugas pajak memiliki peran penting dalam proses pengelolaan PBB-P2, dimana dalam pelaksanaannya aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas pegawai harus sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ginarta, dkk., (2017), bertujuan untuk menguji secara empiris tentang hakekat penilaian kinerja individu merupakan hasil kerja yang optimal masing-masing individu. Penilaian kinerja yang dimaksud dapat dilihat dari aspek Kualitas kerja, Kuantitas Kerja, dan Ketepatan waktu sebagai tolak ukur kinerja. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa indikator tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan alasan kendala yang terjadi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur dalam mengelola pelayanan PBB-P2 salah satu penyebabnya adalah Kinerja Pegawai yang belum optimal dalam menangani masalah Pelayanan PBB-P2 dengan Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, dan Efektivitas yang diharapkan

organisasi. Penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadi, Kertahadi, dan Dewantara (2015), dengan menggunakan indikator Kualitas kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan waktu, dan Efektivitas sebagai tolak ukur Kinerja. Selanjutnya, sasaran kerja pegawai juga diatur dan di haruskan bahwa pegawai negeri sipil menargetkan aspek Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, dan Biaya, aturan tersebut tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. Pada kenyataannya penilaian tersebut dilakukan terhadap hasil dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan, bagi pegawai Bidang Pajak II hal yang dinilai atas hasil kinerja pegawainya adalah SPPT yang dihasilkan dan Piutang Pajak yang direalisasikan.

Menurut Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (2015), berdasarkan hasil pemeriksaannya terhadap seluruh pemda di seluruh indonesia, pada umumnya pengelolaan PBB-P2 diseluruh indonesia belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut berdasarkan temuan yang ditemukan menurut hasil pemeriksaan, “Proses Pendataan dan pemutakhiran basis data PBB-P2 belum dilaksanakan secara memadai pada seluruh objek pemeriksaan antara lain koordinasi secara berkala atas pendataan, pendaftaran maupun pemutakhiran data objek PBB-P2 belum dilakukan dan data objek dan subjek PBB-P2 belum seluruhnya lengkap, andal, mutakhir, serta belum diverifikasi dan divalidasi. Hal ini mengakibatkan potensi penerimaan PBB-P2 tidak dapat direalisasikan secara optimal.”. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masalah sebagai berikut ;

- 1) Data piutang yang tidak terinci berdasarkan NOP, nama, dan alamat WP serta periode tunggakan pajak.
- 2) Data piutang tidak akurat serta mutakhir, akibat perubahan *database* atau belum dilakukannya pemutakhiran atas kesalahan yang terjadi seperti Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPPT) ganda untuk satu NOP, SPPT dan Surat Keputusan Hukum belum diinput dalam SISMIOP, serta tanah fasilitas umum negara masih menjadi objek pajak.
- 3) Nilai piutang PBB-P2 pada Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan kondisi piutang PBB-P2 yang sebenarnya di lapangan.

Permasalahan yang ditemukan BPK RI sepenuhnya menjadi bahan evaluasi pemda terkait, dan sebagai salah satu pemda yang diperiksa oleh BPK, BAPENDA Kabupaten Sukabumi memiliki masalah yang sama dengan temuan-temuan BPK diatas. Permasalahan diatas masih kerap terjadi. Karena adanya perbedaan Nilai piutang antara SISMIOP dengan yang tercatat oleh Bank BJB sebagai pihak ke-3 dalam kerjasama pengelolaan PBB-P2. Nilai piutang ketetapan tahun 2014 yang tercatat di SISMIOP sebesar Rp. 8.925.196.065 dengan nilai piutang di bank BJB Rp. 8.976.904.879. (Badan Pendapatan Daerah Kab. Sukabumi, 2017). Selisih tersebut mengartikan informasi yang terkandung tidak andal dan akurat, dan penyebabnya adalah data-data yang belum dimutakhirkan atau kesalahan input data yang dilakukan pegawai sehingga berpengaruh terhadap informasi yang dihasilkan SISMIOP. Selain itu adanya *fraud* yang terjadi dalam pelaksanaan penagihan di Desa Girijaya yang seharusnya disetorkan ke bank BJB. Seperti yang diwartakan Sukabumi Update, pada Kamis, 01 September 2016, di Kab. Sukabumi telah terjadi penyelewengan dana PBB-P2 oleh Kepala Desa Girijaya, dana tersebut dipungut dari warga mewakili proses pemungutan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah. Dana yang diselewengkan adalah, dana PBB-P2 periode 2014 sebesar Rp. 21.000.000. (Fallah K.R., 2016). Pendapat BPK RI atas hasil pemeriksaan tersebut adalah, “Peningkatan harus dilakukan terkait penggunaan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP), ketersediaan dokumen pendukung data mutakhir PBB-P2, dan kapasitas sumber daya manusia petugas pajak”. (BPK-RI, 2015).

Pelaksanaan Pajak PBB-P2 didukung oleh suatu sistem informasi dalam mengelola PBB-P2. Penggunaan sistem informasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja petugas pajak dalam seluruh lini proses pengelolaan PBB-P2 dan solusi permasalahan yang terjadi dalam pengendalian internal yang akan merusak kinerja pegawai itu sendiri. Sistem informasi tersebut bernama Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). SISMIOP diciptakan dan dirancang pada tahun 1991, sistem ini dirancang-bangun sebagai total sistem yang mencakup segala aspek dalam pengelolaan administrasi dalam lingkup PBB, kemudian dapat juga untuk merancang suatu sistem kinerja yang handal dan terpadu sehingga dapat menciptakan suatu sistem manajemen yang efektif, serta

menyajikan informasi yang andal dan akurat. SISMIOP dianggap sebagai solusi dalam permasalahan yang terjadi di Pemerintahan Kabupaten Sukabumi, terkait pengelolaan PBB-P2 dan menanggapi masalah-masalah diatas. Maka dari itu pengembangan SISMIOP yang dilakukan adalah membenahi keakuratan data dan keefektifan pengelolaan.

Pengembangan sistem tersebut dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi dengan menggandeng Bank BJB untuk bekerjasama dalam hal penerimaan PBB-P2 melalui seluruh jasa pembayaran di Bank BJB. BJB berperan sebagai operator penerima PBB-P2, dan Wajib Pajak dapat membayar pajak melalui sistem online dengan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Electronic Data Carpture (EDC), atau langsung datang ke kantor Bank Jabar Banten. Itu artinya, secara tidak langsung untuk pembayaran PBB-P2 sekarang tak lagi dilakukan secara *cash* kepada pihak BAPENDA, tapi diserahkan terlebih dahulu pada BJB, selanjutnya BJB menyerahkan pada BAPENDA. Sebagai mana diwartakan oleh Pojokjabar.com dan Kepala Bank BJB Cabang Sukabumi, Graha Noviana menjadi narasumbernya. (Rangga, 2016). Hal tersebut menjadi suatu penyempurnaan pelayanan sekaligus pengelolaan terhadap PBB-P2, namun ada kegiatan yang bertambah sebelum penyerahan pendapatan yang harus dilakukan kepada BAPENDA, yaitu rekonsiliasi pendapatan yang tercatat di BAPENDA dan yang diterima Bank BJB. Walaupun bertambah satu kegiatan yang dilakukan oleh Bidang Pajak II BAPENDA, namun hal tersebut merupakan suatu pengendalian terhadap *fraud* atau kesalahan pencatatan pendapatan atas piutang PBB-P2.

Selain itu, Badan Pendapatan Daerah membuat suatu aplikasi yang diintegrasikan dengan SISMIOP untuk menampilkan ajak terutang setiap wajib pajak dan kelengkapan data objek pajak dan subjek pajak yang tercatat di database SISMIOP. Informasi tersebut dimaksudkan agar meningkatkan kesadaran wajib pajak serta transparansi terhadap masyarakat, dan diharapkan masyarakat dengan kesadarannya melakukan pembetulan data-data yang tidak akurat. “Mudah-mudahan dengan aplikasi ini bisa memudahkan warga untuk mengecek hutang pajak, Semoga dengan aplikasi ini bisa meningkatkan kesadaran, karena semuanya bisa diakses dan transparan,” jelas Wakil Bupati (Pak Adjo) dalam sambutannya. Hal tersebut diwartakan oleh SukabumiUpdate.com dalam

peluncuran aplikasi sistem pelayanan PBB-P2 berbasis online di aula kompleks PLN, Kampung Angkrong. (Soedaryanto & Nachrawi, 2017). Hal ini juga berkaitan dengan penggantian Bank BJB selaku operator penerimaan PBB-P2. Namun, hal ini dapat dijadikan patokan kinerja pegawai dalam menghasilkan SPPT yang berkualitas dan ketepatan waktunya, serta pengendalian terhadap *fraud*.

Maka dari itu pemanfaatan SISMIOIP sebagai sistem informasi perlu didukung banyak faktor, agar sistem informasi tersebut lebih berkualitas dan diharapkan dapat memberikan kesuksesan terhadap pemanfaatannya melalui keuntungan yang didapatkan oleh pengguna sistemnya. Seperti yang disampaikan De Lone & Mc Lean (1992) bahwa “keberhasilan pemanfaatan suatu sistem informasi berlandaskan pada kualitas sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut harus memenuhi keandalan agar dapat mengoptimalkan manfaat pengguna sistem sehingga perilaku pengguna akan memperkuat penggunaan sistem,”. Pemanfaatan sistem tersebut ditujukan untuk menunjang kinerja pengguna sistem itu sendiri.

Definisi diatas secara luas mencirikan pengukuran mutu suatu sistem informasi, untuk kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut, sehingga pemanfaatan informasi tersebut dapat menunjang kinerja pengguna sistem. Kualitas sistem yang dimaksud adalah kualitas pemrosesan data yang telah diinput menggunakan sistem informasi, yang ditandai oleh indikator yang digunakan DeLone dan McLean untuk mengukur kualitas sistem, indikatornya sebagai berikut; kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), Fleksibilitas sistem dalam menyesuaikan berbagai kondisi organisasi (*system flexibility*), dan pencegahan terhadap kesalahan input (*error recovery*). Tapi pemaparan tersebut hanya meliputi software suatu sistem informasi, karena tanpa dukungan komponen lain dari sistem informasi tersebut, seperti yang dipaparkan oleh Romney & Steinbart, 2015, sistem informasi akuntansi terdiri dari beberapa komponen, yaitu orang-orang (*people*), perangkat lunak (*software*), dan infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*).

Setelah *software*, yang menjadi sorotan agar sebuah sistem dapat sukses menjadi komponen penunjang kinerja adalah, infrastruktur teknologi informasi

(*Information Technology Infrastructure*) atau sering kita sebut *hardware*. *Hardware* memiliki peran paling penting agar sistem informasi akuntansi dapat digunakan dalam proses pengolahan data dengan nyaman. Kenyamanan dalam penggunaan sistem informasi juga disampaikan oleh DeLone dan McLean, kenyamanan (*Convenience of access*) merupakan bagian dari kualitas sebuah sistem informasi yang mencerminkan bahwa, sistem tersebut memberikan manfaat yang diinginkan oleh pengguna sistem dalam segi kenyamanan. (Saputro, Djoko, & Santoso, 2016.).

Teori diatas juga selaras dengan penelitian-penelitian yang dilakukan peneliti secara empiris, terkait dengan hubungan kualitas sistem informasi dan kinerja penggunaannya. Pertama; Nofi, dll., (2015) menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pajak, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, maka semakin meningkatkan kinerja pegawai pajak. Kedua; All Natri & Lilis Ardini (2014), menyatakan Kualitas Sistem Informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu. Ketiga; Dekeng & Dessy (2015), berdasarkan hasil penelitian, mereka menyatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pengguna Sistem, karena Kepuasan Pengguna menjadi pemoderasi pengaruh tersebut. Hal tersebut menggambarkan semakin baik Kualitas Sistem Informasi, maka semakin puas pengguna sistem terhadap kinerja sistem informasi karena meningkatkan kinerja pengguna sistem tersebut. Keempat; Dita & Putra (2016), yang mempunyai hasil penelitian Penerapan Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan diperkuat oleh Integritas Karyawan. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian dari keempat penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Badera, & Wirama (2017). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa Kualitas sistem tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Penelitian tersebut dilakukan pada Pemerintah Kota Denpasar, sehingga hasil penelitian ini belum bisa digeneralisasikan ke dalam konteks diluar penelitian dan sistem informasi yang digunakan oleh Pemerintah Daerah lainnya. Hal ini dikarenakan setiap Pemerintah Daerah mempunyai tingkat kesulitan sistem yang berbeda terkait sistem yang digunakan

oleh masing-masing organisasi. Pada penelitian ini, kualitas sistem informasi tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Hal tersebut mencerminkan adanya inkonsistensi dari penelitian-penelitian terdahulu, dan menjadi celah untuk dapat diteliti lebih lanjut dengan objek penelitian yang berbeda.

Kualitas Sistem informasi juga tidak akan terasa bermanfaat bila tidak dioperasikan secara optimal dalam kegiatan yang berkaitan, karena kinerja sistem informasi tersebut jadi tidak optimal atau hasil yang dikeluarkannya tidak berkualitas. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang ditemukann BPK diatas, pemilahan dan penginputan data merupakan kemampuan pengguna yang harus dimiliki oleh pengguna SISMIOP. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi dilihat dari sudut pandang pengguna yang mengoperasikannya, adalah keterlibatan pengguna dalam hal kemampuan pengguna sistem informasi itu sendiri, karena suatu sistem informasi hanya menunjang kecepatan pekerjaan dalam mencapai kuantitas serta waktu yg ditentukan, dan membantu pekerjaan menjadi lebih berkulaitas. Kemampuan pengguna sistem informasi adalah kemampuan untuk mengevaluasi kualifikasi secara teknis dan pengalaman yang relevan dari para karyawan yang menggunakan sistem informasi komputer yang bersangkutan, itu adalah pendapat dari Amri (dalam Marisa, dkk., 2014). Kemampuan teknik personal yang baik akan meningkatkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, sehingga kinerja sistem informasi akuntansi menjadi lebih optimal. Menurut Prabowo, dkk., (2014) kemampuan pengguna sistem diukur dengan bagaimana kemampuan spesialis dan kemampuan umum pengguna sistem informasi tersebut. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian Endaryanti, dkk., (2015) dan juga Artanaya & Yadnyana, (2016), berdasarkan hasil penelitian bahwa semakin tinggi teknik personal yang dimiliki akan berpengaruh terhadap tingginya kinerja sistem informasi akuntansi. Namun penelitian lain seperti penelitian Prabowo, dkk., (2014) menyatakan bahwa kemampuan pemakan atau kemampuan teknik personal tidak berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, hasil ini berarti bahwa kemampuan pengguna tidak begitu mahir dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang ada. Hal ini juga yang membedakan penelitian ini

dengan penelitian sebelumnya, dengan menyisipkan indikator kemampuan penggunaan sistem dalam penelitian ini.

Sistem informasi pada prinsipnya adalah sistem pengolah data dan menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Menurut Tata Sutabri (2012 : 38) sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Sistem Informasi sebagai suatu sistem yang dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara optimal. Proses pengolahan data dapat dilakukan secara efektif dan menghasilkan peningkatan kualitas informasi dalam artian dapat membantu suatu organisasi mengoptimalkan seluruh kegiatan atau proses yang sedang berlangsung. Maka semakin berkualitas sistem informasi maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas.

Kualitas informasi, konsep ini terkait dengan kualitas *output* sistem informasi, dijelaskan oleh DeLone dan McLean dalam bentuk *output* yang berguna bagi pengguna yang ditandai oleh, kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem (*compeleteness*), informasi yang disajikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna sistem (*precision*), dan keandalan informasi yang sesuai dengan data di lapangan (*reliability*),. (Saputro, Djoko, & Santoso, 2016.). Begitu juga dengan SISMIO, sebagai suatu sistem informasi seharusnya dapat menghasilkan informasi yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh BAPENDA dalam pengelolaan PBB-P2. Hasil pemeriksaan BPK RI pada tahun 2015, menyatakan masih ada informasi dan data yang tidak Lengkap (*Completeness*), Akurat/Presisi (*Precision*), dan Andal (*Reliability*). Permasalahan yang terjadi adalah Data piutang PBB-P2 yang tidak valid dan akurat. Karena PBB-P2 yang tidak disertai kualitas data yang valid dan akurat hanya akan memindahkan masalah pemerintah pusat ke pemerintah kabupaten/kota. Data PBB-P2 yang tidak valid dan akurat tersebut berpotensi memengaruhi kualitas penyajian laporan keuangan. Kualitas penyajian laporan keuangan. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan menyatakan bahwa agar laporan keuangan pemerintah

dapat memenuhi kualitas yang dikehendaki, maka harus memenuhi unsur-unsur prasyarat normatif berupa relevan, andal, dapat dibandingkan, dan dapat dipahami. Dalam proses penyusunan laporan keuangan, pemerintah kabupaten/kota berupaya menyajikan laporan keuangan yang didukung oleh informasi yang relevan dan andal. Berkaitan dengan pengalihan PBB-P2, penyajian laporan keuangan diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi dari para pembayar pajak sebagai wujud akuntabilitas pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan negara. Pengalihan PBB-P2 dari pemerintah pusat kepada pemerintah kabupaten/kota yang telah dilaksanakan dari tahun 2011 umumnya memiliki permasalahan-permasalahan terkait validitas dan akurasi data PBB-P2. Permasalahan validitas dan akurasi data PBB-P2 akan memengaruhi proses penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). (BPK RI, 2015) Maka dari itu sebuah informasi atau data harus, Akurat/Presisi (*Precision*), dan Andal (*Reliability*), sejalan dengan Pernyataan Standar Akuntansi Pemerintahan (PSAP) Nomor 1 yang diterapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2005, yang menyatakan bahwa sebuah informasi keuangan harus memenuhi karakteristik kualitatif informasi seperti; Relevan atau tepat dengan kebutuhan pengguna informasi, yang mempunyai unsur manfaat umpan balik, manfaat prediktif, tepat waktu, dan lengkap.; Andal atau bebas dari pengertian yang menyesatkan dan kesalahan material, hal tersebut juga menyangkut penyajian yang jujur, dapat diverifikasi, dan netralitas. Selain itu Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 1 (2007:7) juga menjelaskan tentang karakteristik kualitatif suatu informasi akuntansi atau keuangan harus memenuhi Relevansi, Keandalan, Mudah Dimengerti, Kelengkapan, dan Penyajian Jujur. Konsep kedua karakteristik kualitas informasi kedua standar tersebut senada dan sependapat bahwa Kualitas Informasi diharuskan memenuhi relevansi dan keandalan.

Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakaiannya dan pada sistemnya. Hal tersebut dibuktikan secara empiris oleh Taufik, dll., (2012), kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian

tersebut merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh software akuntansi, dan berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti secara empiris, bahwa Kualitas Sistem Informasi mempengaruhi Kualitas Informasi. Maka kesimpulannya adalah, semakin baik sistem informasi yang dijalankan akan menghasilkan informasi yang handal, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan. Penelitian tersebut mendukung penelitian Bejjar & Boujelbene (2013), yang mengutarakan adanya hubungan langsung antara Kualitas Sistem Informasi dengan Kualitas Informasi yang dihasilkan sebuah sistem informasi. Hal tersebut didasari oleh hasil penelitian yang menunjukkan secara data, bahwa Kualitas Sistem Informasi berpengaruh secara positif terhadap Kualitas Informasi. Penelitian tersebut akan menjadi referensi untuk penelitian ini untuk membuktikan konsistensi penelitian terdahulu. Selain itu, Sunjip Yim & Minsoo Shin (2014), mendukung penelitian tersebut dengan menemukan adanya pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi secara positif dan signifikan.

Kualitas Informasi juga mempengaruhi kualitas kinerja seorang pegawai. Hal tersebut tercermin dari permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan PBB-P2 atas temuan BPK RI tentang informasi dan data yang tidak akurat dan valid. Dampak dari permasalahan tersebut berhubungan langsung dengan hasil kinerja petugas PBB-P2 sebagaimana sasaran kerja pegawai dalam aspek kualitas yang harus dicapai. Menurut Wilkinson dalam All Natri & Lilis Ardini (2014), Informasi terdiri dari data yang telah ditransformasi dan dibuat lebih bernilai melalui pemrosesan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kinerja individu. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Pemaparan diatas dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bejjar & Boujelbene (2013), menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja penggunanya secara positif dan signifikan. Selain itu mereka menahbahkan, bahwa Keakuratan, Kelengkapan, dan Keandalan merupakan

indikator paling kuat dalam mempengaruhi Kinerja Pengguna Sistem. Penelitian tersebut juga sependapat dengan penelitian yang dilakukan Nofi, dll., (2015), hasil dari penelitiannya membuktikan bahwa Kualitas Informasi yang dihasilkan SISMIOP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pajak, bahkan mereka menuturkan bahwa Kualitas Informasi menjadi prediktor terkuat dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai Pajak. Namun terjadi inkonsistensi dalam penelitian tersebut, karena penelitian Dekeng & Dessy (2015) dan All Natri & Lilis Ardini (2014). Atas dasar hasil penelitian, Dekeng & Dessy (2015) menyatakan Kualitas Informasi tidak terbukti berpengaruh terhadap Kinerja Pengguna Sistem dan Kepuasan Pengguna, berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pengguna kemungkinan mengalami kesulitan dalam memahami sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem. Hal ini mungkin saja terjadi karena perusahaan atau organisasi menggunakan sistem informasi yang menghasilkan informasi yang kompleks sehingga membutuhkan pemahaman yang rinci. Penelitian All Natri & Lilis Ardini, (2014), mendukung pendapat tersebut dengan menyatakan Kualitas Informasi tidak terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu, hal ini sebabkan banyak faktor yang mempengaruhi di lapangan, misalnya informasi yang dibutuhkan oleh karyawan bisa saja diperoleh dari luar sistem atau informasi-informasi yang didapat dari sistem tersebut diolah kembali sehingga dapat disesuaikan menurut kebutuhan. Terjadinya inkonsistensi atas penelitian-penelitian diatas melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan objek penelitian yang berbeda dan indikator yang berbeda.

Berdasarkan fenomena dan kesimpulan dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kinerja Pengguna Sistem, dengan Kualitas Informasi sebagai Variabel Pemediasi pada Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi”**.

1.3 Perumusan Masalah

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan - Perdesaan dan Perkotaan dirasa belum efektif dan optimal. Dilihat dari kinerja petugas PBB-P2 yang belum

optimal, karena masalah-masalah yang timbul dalam pengelolaan PBB-P2 dan sasaran kerja pegawai yang belum tercapai sempurna atau minimal baik. Menurut Badan Pemeriksaan Keuangan – Republik Indonesia berdasarkan hasil pemeriksaan tahun 2015, kinerja pelaksana PBB-P2 dirasa menjadi kunci masalah yang terjadi atas tidak akurat dan validnya data yang dihasilkan. Akibatnya penggunaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai sistem informasi pajak penunjang kinerja penggunaannya dinilai belum kualitasnya belum efektif dalam mengatasi masalah kinerja tersebut, sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi tidak akurat dan andal.

Akar masalah pengelolaan PBB-P2 terletak pada Kinerja petugas PBB-P2 yang dirasa belum optimal, namun faktor pendukungnya adalah SISMIOP, sebagai suksesor bagi petugas PBB-P2 dengan menunjang kerjanya. Faktor Kualitas SISMIOP merupakan hal terpenting dalam menunjang Kinerja Pengguna Sistem tersebut, dan sebagai suatu sistem informasi, SISMIOP diharapkan menghasilkan Kualitas Informasi dalam menunjang Kinerja Pengguna Sistem tersebut.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam pertanyaan berikut :

- 1) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi ?
- 2) Apakah kualitas informasi yang dihasilkan berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem ?
- 3) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem ?
- 4) Apakah kualitas sistem melalui kualitas informasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja pengguna sistem ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi.
- 2) Untuk mengetahui apakah kualitas informasi yang dihasilkan berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem.

- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja pengguna sistem.
- 4) Untuk mengetahui apakah kualitas sistem melalui Kualitas Informasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja pengguna sistem.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, di antaranya sebagai berikut :

1) Kegunaan Teoritis

Peneliti memberikan bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja pengguna sistem dengan kualitas informasi sebagai variable pemediasi pada SISMIOP. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi penelitian selanjutnya tentang konsep dan pengaruh aplikasi sistem informasi akuntansi dan perpajakan.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang manfaat atas pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja pengguna sistem dengan kualitas informasi sebagai variable pemediasi pada SISMIOP, serta sebagai bahan evaluasi bagi organisasi terkait mengenai sistem informasi akuntansi yang digunakan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini meliputi latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran dan gambaran penelitian secara garis besar untuk selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan dan manfaat penelitian serta disusun sistematika penulisan di akhir bab ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini meliputi tentang landasan teori yang menjadi dasar dari penelitian dan penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis penelitian ini. Setelah itu diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian kemudian disebutkan hipotesis yang ingin diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi dari objek penelitian, kemudian hasil analisis data dari pengujian – pengujian statistik dan diakhiri dengan interpretasi hasil berupa penolakan atau penerimaan hipotesis yang diuji.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan atas hasil analisis pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian serta saran bagi penelitian berikutnya.

HALAMAN SENGAJA DIKOSONGKAN