



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem menurut Jogiyanto H.M (2007) adalah penguraian suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, dan hambatan-hambatan yang terjadi serta kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan.

Analisis sistem adalah kegiatan untuk melihat sistem yang sudah berjalan, melihat bagian mana yang bagus dan tidak bagus, dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru (Yulianto, 2009).

2.1.1 Langkah-Langkah Analisis Sistem

Langkah-langkah analisis sistem hampir sama dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam mendefinisikan proyek-proyek sistem yang akan dikembangkan ditahap perencanaan, perbedaannya pada ruang lingkup tugasnya yaitu lebih terperinci (Hartono, 1999).

Di dalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem yaitu sebagai berikut:

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah.
2. *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada.
3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem.
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis.

2.2 Pengertian Sistem

Pada dasarnya sistem merupakan sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian sistem menurut Kadir (2003) bahwa sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan elemen yang terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan

tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut maka sistem memiliki elemen-elemen yang saling berinteraksi dan bekerja sama dalam mencapai tujuan.

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu mempunyai komponen-komponen (*componens*), batas sistem (*Boundary*), lingkungan luar sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolah (*procces*) dan sasaran (*objectivities*) atau tujuan (*goal*).

2.2.1 Elemen Sistem

Menurut Kadir (2003) ada beberapa elemen yang membentuk sebuah system, yaitu:

a. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*), tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem informassi menjadi tak searah dan tak terkendali. Tujuan utama yang umum ada tiga macam menurut Hall dalam Kadir (2003), yaitu:

- 1) Untuk mendukung fungsi kepengurusan manajemen
- 2) Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen
- 3) Untuk mendukung kegiatan operasi perusahaan

b. Batasan (*boundry*)

Batasan sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah diluar sistem (lingkaran). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

c. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

d. Masukan (*input*)

Merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk proses. Masukan dapat berupa hal-hal berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Proses

Merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna.

f. Keluaran (*output*)

Merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, pengeluaran bisa berupa suatu sistem, saran, cetak laporan, dan sebagainya.

g. Umpan Balik

Merupakan elemen dalam sistem yang bertugas mengevaluasi bagian dari *output* yang dikeluarkan, dimana elemen ini sangat penting demi kemajuan sebuah sistem.

2.3 Pengertian Informasi

Pengertian informasi menurut Mc. Fadden dalam Kadir (2003) “informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut”.

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Hartono, 1999). Informasi sangat penting bagi setiap organisasi karena diibaratkan seperti darah yang mengalir pada tubuh manusia. Sistem yang kurang mendapatkan informasi akan mudah berakhir penggunaannya karena informasi menggambarkan kejadian-kejadian yang dibutuhkan sistem.

Dari pengertian di atas maka diambil kesimpulan bahwa informasi merupakan kumpulan data-data yang diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan arti dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan.

2.3.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi menurut John Burch dan Gary Grudnitski dalam Hartono (1999) terdiri dari 3 hal berikut:

1. Akurat merupakan informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya dan informasi harus akurat dari sumber informasi ke



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat pada waktunya merupakan informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat karena informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai. Informasi digunakan bagi organisasi sebagai landasandalam pengambilan keputusan, apabila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal bagi organisasi. Saat ini nilai informasi sangat mahal disebabkan harus cepat informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkan.
3. Relevan merupakan informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakai. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang dengan lainnya berbeda.

2.4 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk mendukung dalam mengumpulkan dan mengolah data serta menyediakan informasi yang berguna di dalam perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian organisasi. Sistem informasi adalah “sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu diproses (data menjadi informasi) dan dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu” (Kadir, 2003).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan komponen (manusia, *hardware*, *software*, jaringan telekomunikasi dan data) yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengolah data menjadi informasi yang digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi.

2.4.1 Komponen Sistem Informasi

Menurut Stair dan Reynolds dalam Najwa (2015) komponen sistem informasi terbagi menjadi 6 bagian, yaitu:

- a. Data

“Input the system takes to produce information.”

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Diartikan bahwa data adalah sebagai bahan mentah yang akan diolah menjadi informasi.

b. *Hardware*

“A computer and its peripheral equipment: input, output and storage devices; hardware also includes data communication equipment.”

Diartikan bahwa *hardware* adalah perangkat keras yang terdiri dari perangkat input, output dan penyimpanan, *Hardware* ini juga termasuk alat komunikasi data.

c. *Software*

“Sets of instructions that tell the computer how to take data in, how to process it, how to display information and how to store data and information.”

Diartikan bahwa *software* adalah sekumpulan perintah yang memberikan perintah kepada komputer untuk mengambil data dan memprosesnya serta menampilkan informasi tersebut dan bagaimana menyimpan data dan informasi. Sehingga *software* digunakan untuk memproses data organisasi.

d. *Telecommunications*

“Hardware and software that facilitates fast transmission and reception of text, pictures, sound and animation in the form of electronic data.”

Diartikan bahwa *hardware* dan *software* adalah fasilitas dengan kecepatan transmisi dan menangkap teks, gambar, suara dan animasi dalam bentuk data elektronik.

e. *People*

“Information systems professionals and users who analyse organisational information needs, design and construct information systems, write computer programs, operate the hardware, and maintain software.”

Diartikan bahwa *people* adalah seorang pengguna atau profesional pengguna dari sistem informasi yang menganalisis kebutuhan informasi organisasi, merancang dan membangun sistem informasi, menuliskannya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ke dalam program komputer, megoperasikan *hardware* dan memelihara *software*. Sehingga *people* adalah orang yang akan mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai macam fungsi.

f. *Procedures*

“Rules for achieving optimal and secure operations in data processing; procedures include priorities in dispensing software applications and security measures.”

Diartikan bahwa *procedures* adalah peraturan untuk mencapai operasi yang optimal dan aman dalam memproses data. Prosedur termasuk kedalam prioritas dalam pembagian aplikasi *software* dan pengukuran keamanan. Sehingga *procedures* merupakan aturan dalam kegiatan pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data mengenai aktivitas organisasi.

2.5 Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mengolah, mengevaluasi dan mentransformasi data mentah ke statistik dan ke informasi statistik dan ke informasi, serta memahami dan mengkaji serta menginterpretasikan informasi statistik tersebut, kemudian mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berguna untuk pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan (Asra, 2015).

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis terbagi menjadi dua yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan fenomena atau data sebagaimana dalam bentuk tabel, grafik, frekuensi, rata-rata ataupun bentuk lainnya (Suryani, 2015). Statistik deskriptif umumnya hanya memberikan gambaran (deskripsi) mengenai keadaan data sebenarnya tanpa bermaksud membuat generalisasi dari data tersebut. Sedangkan statistik inferensial digunakan untuk penelitian sampel, di mana peneliti bermaksud melakukan generalisasi atau menaksir populasi berdasarkan data sampel (Suryani, 2015).



2.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah kegiatan mengumpulkan data, mengolah data dan menyajikan data, penyajiannya bisa menggunakan bel, diagram, ukuran dan gambar. Statistik deskriptif ditunjukkan dengan frekuensi tendensi sentral (*mean, median, modus*) dan disperse (kisaran, *varian*, standar deviasi) (Suryani, 2015).

2.5.2 Statistik Inferensial

Statistika inferensial merupakan penelitian sampel dimana peneliti ingin menaksir parameter populasi melalui data sampel (Suryani, 2015). Beberapa teknik dalam statistika inferensial dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu metode asosiatif atau hubungan dan pengaruh (korelasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, regresi *dummy*, *discriminant analysis*, regresi *logistic*, korelasi kanonikal, dan *path analysis*), metode komperatif atau perbandingan (1 *sample t test*, *paired t test*, *repead measure ANOVA*, *independent sample t test*, *one-wa anova*, *two-ways anova*, ANKOVA dan MANOVA) dan metode interdependen (analisis faktor, analisis *cluster*, *Multimentional Scaling* (MDS), analisis korespondensi) (Suryani, 2015).

2.5.3 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda menurut Santoso dalam Sunjoyo (2013) adalah jika terdapat lebih dari satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependennya. Sedangkan menurut Suryani (2015) regresi linier berganda adalah Menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (IV) dan satu variabel terikat (DV) yang bertipe metrik. Menurut Santoso dalam Sunjoyo (2013), dalam praktek bisnis, regresi berganda justru lebih banyak digunakan, selain karena banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regresi berganda lebih relevan digunakan. Dalam banyak kasus regresi berganda, pada umumnya jumlah variabel independen berkisar antara dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel bebas dianggap tidak efektif. Persamaan regresi ganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots B_kX_i + e \quad (2.1)$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

Y adalah variabel respons.

a = konstanta

b = parameter regresi

Menurut Lind dalam Sunjoyo (2013) karakteristik dari koefisien determinasi berganda adalah sebagai berikut:

- 1) Dilambangkan dengan huruf R^2
- 2) Jangkauan berkisar antara 0-1. Nilai yang dekat dengan 0 menunjukkan hubungan yang lemah antara kelompok variabel bebas dan variabel terikatnya. Nilai yang dekat dengan 1 menunjukkan hubungan yang kuat antara kelompok variabel bebas dan terikat.
- 3) Tidak dapat bernilai negatif.

Menurut Lind dalam Sunjoyo (2013) asumsi dalam regresi berganda adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat hubungan yang linier (terdapat hubungan garis lurus antara variabel terikat dan sekelompok variabel bebas).
- 2) Variabel-variabel independennya tidak boleh berkorelasi. Pada umumnya jumlah variabel independen berkisar antara dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel bebas dianggap tidak efektif.
- 3) Memenuhi asumsi klasik.

2.6 Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS) (Sunjoyo, 2013). Ada 5 uji asumsi klasik, yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastitas, uji normalitas, uji autokorelasi, dan uji outlier. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada.



2.6.1 Uji Multikolinearitas

Menurut Sunjoyo (2013), uji multikolearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Menurut Nugroho dalam Sunjoyo (2013) terdapat 3 alat statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah aspek berikut ini:

- 1) Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas, $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$, maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas, jika nilai korelasi lebih dari 0,70, berarti terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinearitas.
- 3) Jika nilai koefisien determinan, baik R^2 ataupun adjusted R^2 di atas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinearitas.

Terdapat 4 alternatif cara untuk mengatasi masalah multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Mengganti atau mengeluarkan variabel yang mempunyai korelasi yang tinggi.
- 2) Menambah jumlah observasi.
- 3) Mentransformasikan data ke dalam bentuk lain, misalnya logaritma natural, akar kuadrat atau bentuk *firts difference delta*.
- 4) Dalam tingkat lanjut dapat digunakan metode regresi bayessian yang masih jarang sekali digunakan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.5 Uji Outlier

Menurut Sunjoyo (2013) Outlier adalah data observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun multivariat. Data *ekstrim* tersebut muncul karena berbagai kemungkinan, yaitu:

- 1) Kesalahan prosedur dalam memasukkan data atau mengkode.
- 2) Karena keadaan yang benar-benar khusus, seperti pandangan responden terhadap sesuatu yang menyimpang.
- 3) Karena ada sesuatu alasan yang tidak diketahui penyebabnya oleh peneliti.
- 4) Muncul dalam *range* nilai yang ada, tetapi bila dikombinasi dengan variabel lain menjadi *ekstrim (multivariate outliers)*.

2.7 Pengumpulan Data

Data digunakan untuk mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi. Data merupakan cerminan dari suatu variabel menurut klasifikasinya seperti berdasarkan sifatnya, sumbernya, cara memperolehnya, dan waktu pengumpulannya (Suryani, 2015).

- 1) Data menurut jenisnya
Data menurut jenisnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif (*non-metric*) seperti jenis kelamin, pendidikan, warna, suku dan sebagainya. Sedangkan kuantitatif (*metric*) adalah data berbentuk angka.
- 2) Data menurut sifatnya
Data menurut sifatnya dikelompokkan menjadi dua yaitu data diskrit dan kontiniu. Data diskrit adalah data dalam bentuk bilangan bulat. Sedangkan data kontiniu adalah data yang mempunyai nilai yang terletak dalam seluruh *interval*.
- 3) Data menurut sumbernya
Data menurut sumbernya dikelompokkan menjadi dua yaitu data internal dan data eksternal. Data internal adalah data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan di dalam sebuah organisasi. Sedangkan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

eksternal adalah data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan diluar organisasi.

- 4) Data menurut cara memperolehnya
 - a. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.
 - b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.
- 5) Data menurut waktu pengumpulannya
Data menurut waktu pengumpulannya dikelompokkan menjadi tiga, yaitu *cross-section*, *time series* dan data panel. Data *cross-section* adalah data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu yang dapat menggambarkan keadaan atau kegiatan pada waktu tertentu. *Time series* (data berskala) adalah data yang dikumpulkan dalam waktu ke waktu untuk memberikan gambaran tentang perkembangan suatu kegiatan selama periode spesifik yang diamati. Data berskala sering kali disebut pula sebagai data *historis*. Sedangkan data panel adalah data gabungan *time series* dan *cross section*.

2.7.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti. Metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data bersifat primer ini dapat menggunakan angket atau kuesioner, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya (Suryani, 2015).

Instrumen pengumpulan data sendiri merupakan alat yang digunakan untuk pengumpulan data, yaitu dapat berupa lembar *ceklist*. Kuesioner (angket terbuka atau tertutup), pedoman wawancara, *camera photo*, *video camera*, buku catatan, dan lain sebagainya (Suryani, 2015).

- 1) Metode kuesioner
Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tau pernyataan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka langsung, maupun melalui kuesioner surat (baik melalui surat dalam bentuk kertas maupun surat elektronik). Kuesioner yang diberikan secara langsung memiliki kelebihan, yaitu:

- a. Peneliti dapat secara langsung bertatap muka dengan responden sehingga tujuan penelitian dan kegunaan penelitian dapat disampaikan secara langsung sehingga dapat meningkatkan mengurangi keraguan responden dan memotivasi untuk menjawab secara jujur.
- b. Peneliti dapat memeriksa langsung kelengkapan isi dari kuesioner yang diberikan
- c. Penyebaran kuesioner yang dilakukan secara serentak yang dilakukan oleh tim survei dapat mengumpulkan data dalam waktu yang singkat dan relatif murah dibandingkan metode wawancara.
- d. Peneliti dapat secara langsung memberikan penjelasan jika pernyataan atau pertanyaan yang tidak dipahami oleh responden.

2) Metode observasi

Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Metode observasi digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. *Participant observation*, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.
- b. *Non-participant observation*, yaitu peneliti tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati. Kelemahan metode ini adalah peneliti tidak akan memperoleh data yang mendalam karena hanya bertindak sebagai pengamat dari luar tanpa mengetahui makna yang terkandung di dalam peristiwa.

Pengamatan baru tergolong sebagai teknik pengumpulan data, jika pengamatan tersebut mempunyai kriteria sebagai berikut:

- a. Pengamatan digunakan untuk penelitian dan telah direncanakan secara sistematis.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan.
- c. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu set yang menarik perhatian saja.
- d. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol atas validitas dan reliabilitasnya.

3) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data, wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan. Wawancara terbagi menjadi wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis.

2.8 Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran dalam Suryani (2015) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Sedangkan menurut Sugiyono dalam Suryani (2015) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, yaitu:

1) Populasi Terbatas (*Finite Population*)

Populasi terbatas atau terukur merupakan populasi yang dapat dihitung jumlahnya. Namun terkadang populasi terbatas adalah sangat besar, sehingga dapat diperlakukan sebagai populasi tak terbatas, untuk kesimpulan statistik (generalisasi). Asumsi populasi tak terbatas atau terbatas adalah penting dalam sebuah penelitian.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Populasi tak terbatas (*Infinite Population*)

populasi tak terbatas (tak hingga) adalah populasi yang tidak memungkinkan untuk peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan.

3) Populasi sasaran (Target)

Populasi sasaran merupakan populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

4) Elemen, Kelompok populasi dan Sampel

Menurut Suryani (2015) yang dikuti dari Uma Sekaran populasi terdiri dari elemen dan kelompok populasi. Elemen atau unsur adalah setiap satuan populasi, kelompok populasi adalah kumpulan elemen, dan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.

5) *Sampling free*

Agar dapat diperoleh mengenai gambaran sampel secara keseluruhan, maka peneliti perlu menetapkan “*sampling free*”. Yang di maksud dengan kerangka sampling adalah daftar yang berisikan setiap elemen populasi yang bisa diambil sebagai sampel.

2.8.1 Menentukan Ukuran Sampel (*Sample Size*)

Ukuran sampel pada penelitian kuantitatif ditujukan untuk generalisasi, ukuran sampel yang akan digunakan harus mengikuti berbagai asumsi dan kaidah seperti tingkat kesalahan, tingkat kepercayaan (presisi), *power effect* dan sebagainya (Suryani, 2015). Selain tingkat kesalahan ada lagi beberapa faktor lain yang menjadi pertimbangan yaitu derajat keseragaman, rencana analisis, biaya, waktu dan tenaga yang tersedia (Suryani, 2015).

Menurut Uma Sekaran dalam (Suryani, 2015) memberikan pedoman penentuan sampel sebagai berikut:

1. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jika sampel dipecah lagi kedalam subsampel (laki-laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, Junior/Senior), jumlah minimum subsampel harus 30.
3. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang dianalisis.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.

2.8.2 Teknik Penarikan Sampel

Secara umum teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Pada *probability sampling* setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel, sedangkan pada *non-probability sampling* seluruh anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk ditetapkan sebagai sampel penelitian.

1) *Probability sampling*

Metode probabilitas termasuk sampel acak sederhana (*simple random sampling*), sampling sistematis (*systematical sampling*), sampling bertingkat (*stratified sampling*), *cluster sampling* (*one-step* atau *multi-step*) dan sampel area (*area sampling*).

2) *Nonprobability sampling*

Secara umum, teknik *nonprobability* terbagi dua yaitu *convenience sampling* (pengambilan sampel yang mudah) dan teknik pengambilan sampel bertujuan (*judgement sampling*). Teknik-teknik yang termasuk ke dalam *non-probability* ini antara lain adalah *sampling kuota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, sampling jenuh dan *snowball sampling*.

2.9 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel menurut Suyani (2015) yaitu konsep atau teori harus didefinisikan dengan jelas, operasional dan spesifik, artinya sebuah variabel akan dipelajari dan diambil kesimpulannya dari kegiatan penelitian harus diterjemahkan dalam bentuk data empiris sehingga dapat dianalisis oleh peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Titik fokus pada pengukuran adalah pemberian “angka” terhadap data empiris berdasarkan sejumlah aturan atau prosedur tertentu. Tiga komponen yang diperlukan dalam pengukuran meliputi:

1. Kejadian empiris (*empirical event*) yang dapat diamati.
2. Penggunaan angka (*the use of number*).
3. Sejumlah aturan pemetaan (*set of mapping rules*).

2.9.1 Level Pengukuran

Setiap peneliti perlu memahami dengan jelas mengenai level pengukuran yang digunakan, karena level pengukuran akan terkait dengan teknik analisis yang akan digunakan karena tidak semua operasi statistik dapat digunakan karena tidak semua operasi statistik dapat digunakan untuk setiap level pengukuran

Skala *likert* menurut Suryani (2015) pertama kali dikembangkan oleh Ransist Likert, seorang sosiologi dari *University of Michigan* melalui artikel “*A Technique for the Measurement of Attitude*” yang dipublikasikan oleh *the Archives of Psychology* di tahun 1932. Bentuk awal skala *Likert* adalah lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pernyataan yang diberikan dalam instrumen atau kuesioner. Dalam perkembangan terkini, skala *Likert* telah banyak dimodifikasi seperti skala 4 titik (dengan menghilangkan pilihan jawaban netral), atau menggunakan skala 7 sampai 9 titik. Berikut ini adalah macam–macam skala *likert*, yaitu:

- a. Skala *Likert* 5 titik (versi asli dari Dr. Rensist Likert), dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1: Skala *Likert* 5 Titik (Versi asli dari Dr. Remsist Likert)

| Skala | Keterangan |
|-------|---------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 3 | Netral |
| 4 | Setuju |
| 5 | Sangat Setuju |

(Sumber: Buku Metode Riset Kuantitatif, 2015)

- b. Skala *Likert* 4 titik, dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2: Skala *Likert* 4 Titik (Versi Modifikasi)

| Skala | Keterangan |
|-------|---------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 4 | Setuju |
| 5 | Sangat Setuju |

(Sumber: Buku Metode Riset Kuantitatif, 2015)

- c. Skala *Likert* 7 Titik, dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.3: Skala *Likert* 7 Titik

| Skala | Keterangan |
|-------|----------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 3 | Sedikit Tidak Setuju |
| 4 | Netral |
| 5 | Sedikit Setuju |
| 6 | Setuju |
| 7 | Sangat Setuju |

(Sumber: Buku Metode Riset Kuantitatif, 2015)

2.9.2 Validitas

Validitas menurut Suryani (2013) mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan hasil pengukuran. Pengukuran sendiri dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak aspek (dalam arti kuantitatif) suatu aspek psikologis terdapat pada instrumen pengukur yang bersangkutan. Menurut Riduwan dalam Sunjoyo (2013), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Menurut Nugroho dalam Sunjoyo (2013), validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (*konstruk*) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Dalam konteks teori skor-murni klasik menurut Azwar dalam Suryani (2015), menjelaskan bahwa makna validitas dapat dinyatakan sebagai sejauh mana besaran skor-tampak X mampu mendekati besaran skor murni T. Semakin skor-tampak mendekati skor-murni berarti semakin tinggi validitas dan sebaliknya semakin rendah validitas hasil pengukuran berarti semakin besar perbedaan skor-tampak dari skor-murni.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian yang akan dicapai (Sunjoyo, 2013). Sedangkan menurut Jogiyanto dalam Sunjoyo (2013), validitas internal adalah kemampuan dari instrumen riset mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep. Digunakan untuk menjawab pertanyaan telaah riset menggunakan konsep yang seharusnya.

Validitas eksternal menurut Sugiyono dalam Sunjoyo (2013), berkenaan dengan derajat akurasi apakah penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi di mana sampel tersebut diambil, bila sampel penelitian representatif, instrumen penelitian valid dan reliabel. Sedangkan menurut Jogiyanto dalam Sunjoyo (2013), validitas eksternal adalah hasil dari suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisasikan ke semua objek, situasi, dan waktu yang berbeda. Validitas ini berhubungan dengan pemilihan sampel.

2.9.2.1 Uji Analisis Butir (Korelasi)

Uji validitas butir (korelasi) menurut Sunjoyo (2013) dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor itemnya. Skor item dianggap sebagai nilai X, sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan, berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Adapun Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan rumus Product Moment Pearson:

$$r = r_{xty} \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum XY^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}} \quad (2.2)$$

- r = Koefisien korelasi.
- n = Jumlah subyek.
- X = Skor setiap item.
- Y = Skor total.
- XY = Skor setiap item x skor total.
- ($\sum X$)² = Kuadrat jumlah skor item.
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item.
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$(\sum Y)^2 = \text{Kuadrat skor total.}$$

2.9.2.2 Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda (Suryani, 2015).

Menurut Suryani (2015) Beberapa teknik yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen adalah stabilitas pengukuran yang dapat diperoleh melalui *test-retest* dan *parallel form reliability* dan konsistensi ukuran yang diperoleh melalui beberapa cara berikut, yaitu:

- 1) reliabilitas belah dua (*split-half*) yaitu dilakukan dengan mengorelasikan total skor untuk pertanyaan ganjil dengan skor total untuk pertanyaan nomor genap teknik ini sering digunakan untuk variabel dikotomi yang hanya terdiri dari dua angka, yaitu 0 untuk salah dan 1 untuk benar.
- 2) koefisien *alpha* yaitu dikembangkan oleh Cronbach (1951) sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi-item (sering digunakan untuk mengukur reliabilitas skala *Likert*). *Alpha Cronbach* adalah ukuran konsistensi internal, yaitu bagaimana keeratan hubungan satu item adalah sebagai sebuah kesatuan konsep. *Cronbach-Alpha* berkisar antara 0-1, semakin mendekati 1 maka semakin menunjukkan tingkat konsisten skor. Namun *alpha* yang tinggi tidak berarti bahwa alat ukur memenuhi unidimensional. Unidimensional adalah kesatuan satu set item untuk mengukur variabel latennya, untuk menguji unidimensional, maka analisis faktor merupakan salah satu metode memeriksa dimensi. Dapat dilihat pada Rumus 2.3:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V^2} \right] \quad (2.3)$$

Di mana :

R_{11} = reliabilitas instrumen.

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal.

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir atau item.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$V_1^2 = \text{varian total.}$$

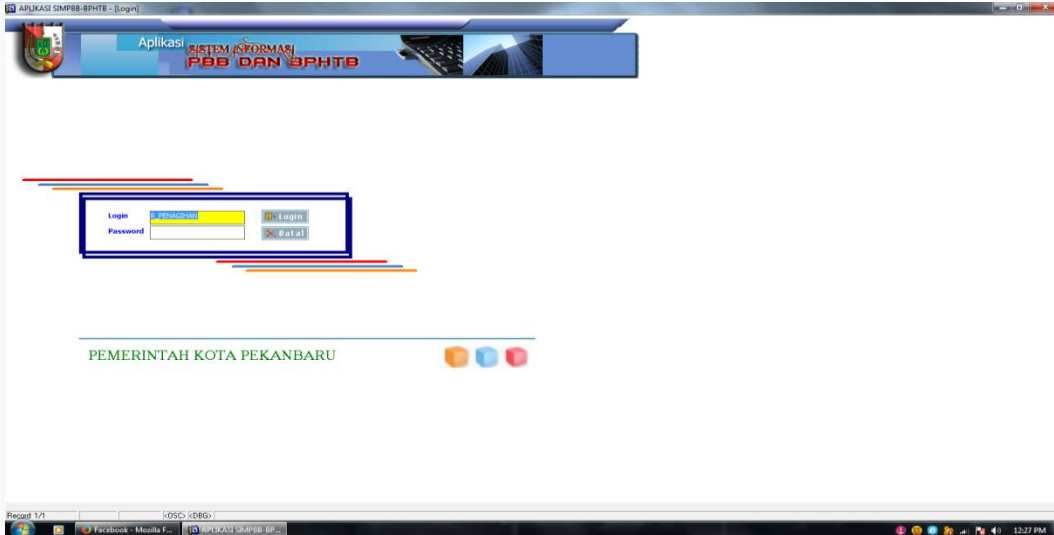
Menurut Sekaran dalam Suryani (2015) angka *cronbach alpha* pada kisaran 0,70 dapat diterima, di atas 0,80 baik. Sedangkan menurut Ghozali dalam Sunjoyo (2013), mengemukakan bahwa pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- 1) *Repeat measure* yaitu seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dari jawabannya.
- 2) *One shot* yaitu pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain, ada suatu ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Menurut Nunnally (1967) dalam Sunjoyo (2013), suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $>0,60$.

2.10 Perkembangan Sistem Informasi PBB

Pada awalnya pembayaran pajak dilakukan di kantor pajak, kemudian dipindahkan di DISPENDA Kota Pekanbaru pada tahun 2012 sampai saat ini. Selama 4 tahun DISPENDA Kota Pekanbaru menggunakan sistem PBB dan BPHTB. Sistem informasi PBB merupakan sistem pendapatan yang diterapkan oleh DISPENDA Kota Pekanbaru yang digunakan oleh semua karyawan dan pegawai. Sistem ini digunakan untuk Melihat informasi tunggakan dan data pembayaran wajib pajak, cetak tunggakan dan lunas pembayaran, mengolah informasi data objek pajak dan subjek pajak serta penetapan pajak daerah. Tujuan dari penerapan sistem informasi PBB ini yaitu mempermudah dalam penginputan data wajib pajak dan meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun tampilan utama dari sistem ini dapat di lihat pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Tampilan Menu Utama Sistem.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

Pada sistem ini yang menjadi *user* atau pengguna sistem adalah *Staff* di Bidang Penagihan DISPENDA Kota Pekanbaru yang juga bertugas sebagai *administrator* sistem atau dalam sistem ini disebut sebagai *user master*. Untuk dapat menggunakan sistem tunggakan PBB, *user* diwajibkan *log in* terlebih dahulu dengan meinputkan *username* dan *password*.

Adapun halaman yang terdapat pada Aplikasi Sistem Informasi PBB ini meliputi:

1. Beranda

Halaman beranda merupakan halaman pertama yang akan tampil setelah *user* masuk ke dalam sistem. Halaman ini berisi tentang yaitu file, pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran, pelayanan, lihat, dan referensi.

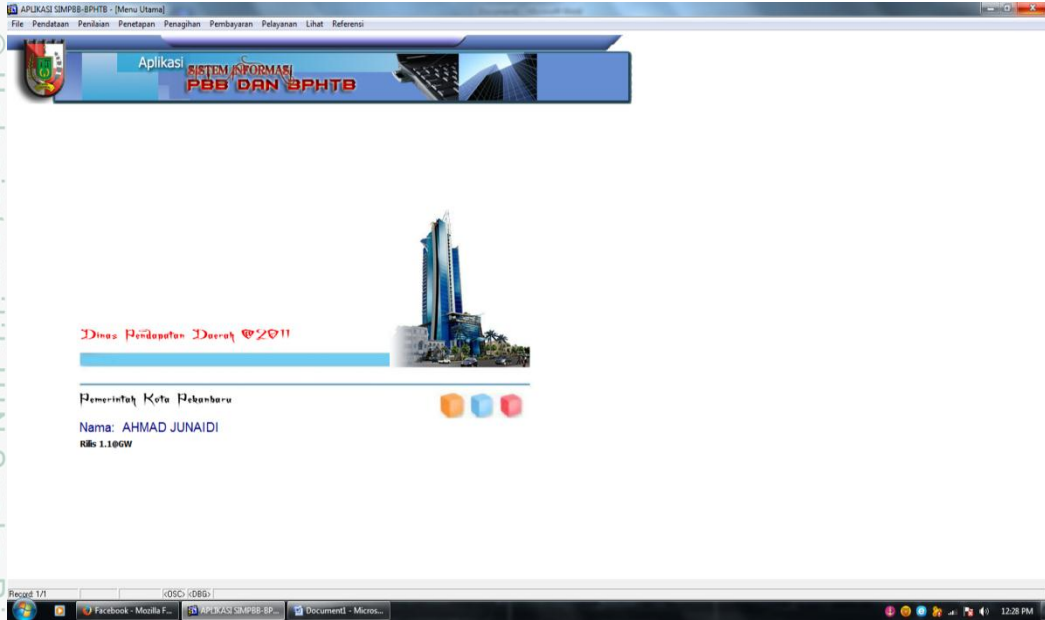
Adapun tampilan dari halaman beranda ini dapat di lihat pada Gambar 2.2 di bawah ini:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

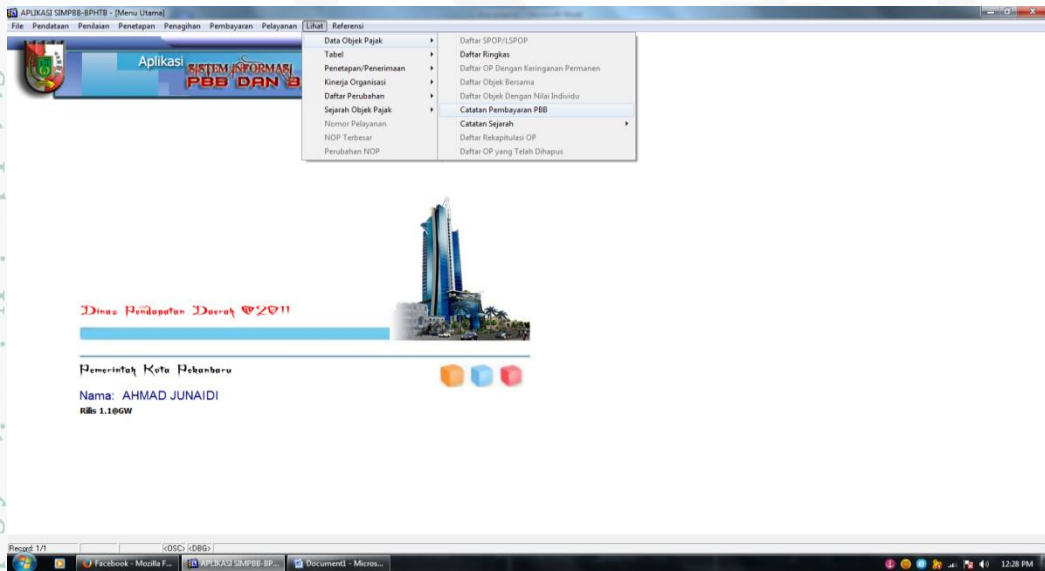
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2 Tampilan Beranda.
(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

2. Halaman Menu Lihat

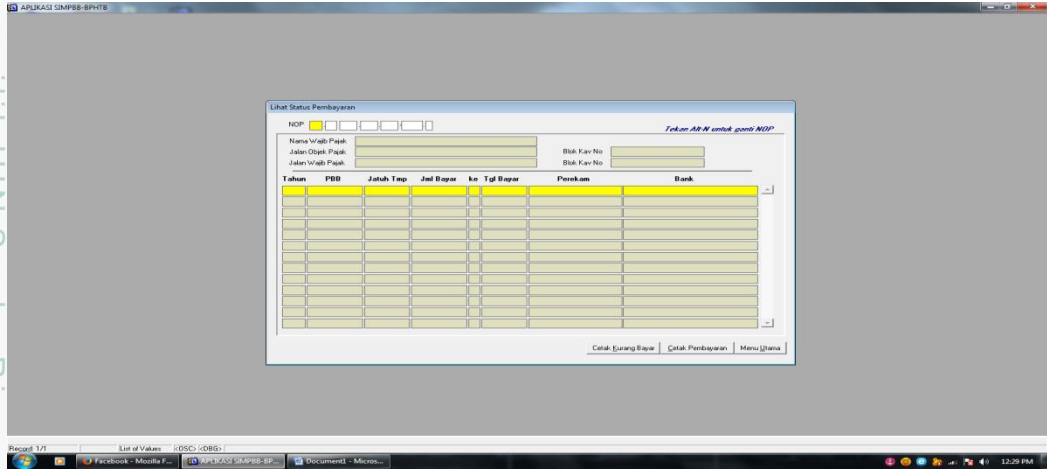
Halaman ini merupakan halaman data objek pajak yang terdiri dari daftar ringkas, catatan pembayaran PBB, dan catatan sejarah. Adapun tampilan dari halaman menu lihat ini dapat di lihat pada Gambar 2.3 di bawah ini:



Gambar 2.3 Tampilan Menu Lihat.
(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

3. Halaman Catatan Pembayaran PBB

Halaman ini merupakan bagian untuk mengisi data-data wajib pajak yang ingin mencetak tunggakan PBB. Adapun tampilan dari halaman catatan pembayaran PBB ini dapat di lihat pada Gambar 2.4 di bawah ini:

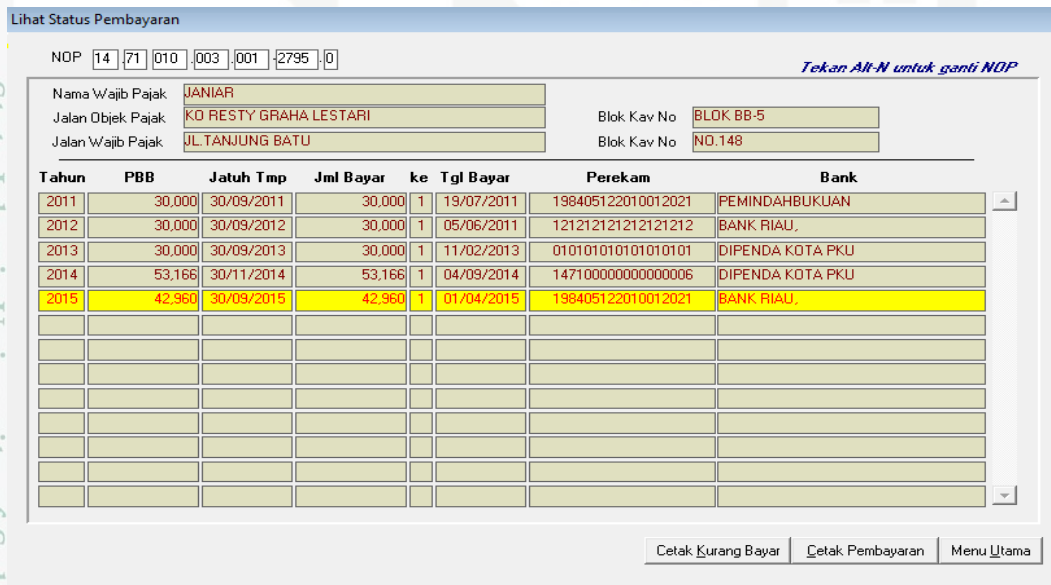


Gambar 2.4 Halaman Catatan Pembayaran PBB.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

4. Tampilan Status Pembayaran Lunas PBB.

Tampilan ini berisi form wajib pajak yang sudah lunas membayar PBB. Adapun form tersebut dapat di lihat pada Gambar 2.5 di bawah ini:



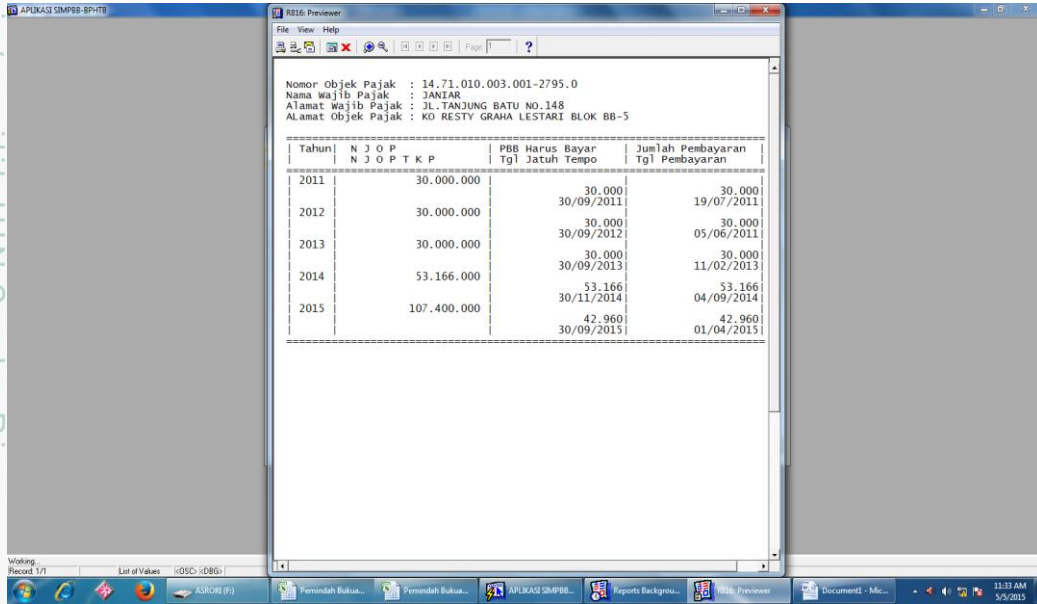
Gambar 2.5 Tampilan Status Pembayaran Lunas PBB.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

5. Tampilan Rincian Pembayaran

Halaman ini merupakan rincian pembayaran yang sudah lunas membayar PBB.

Adapun tampilan dari halaman ini dapat di lihat pada Gambar 2.6 di bawah ini:



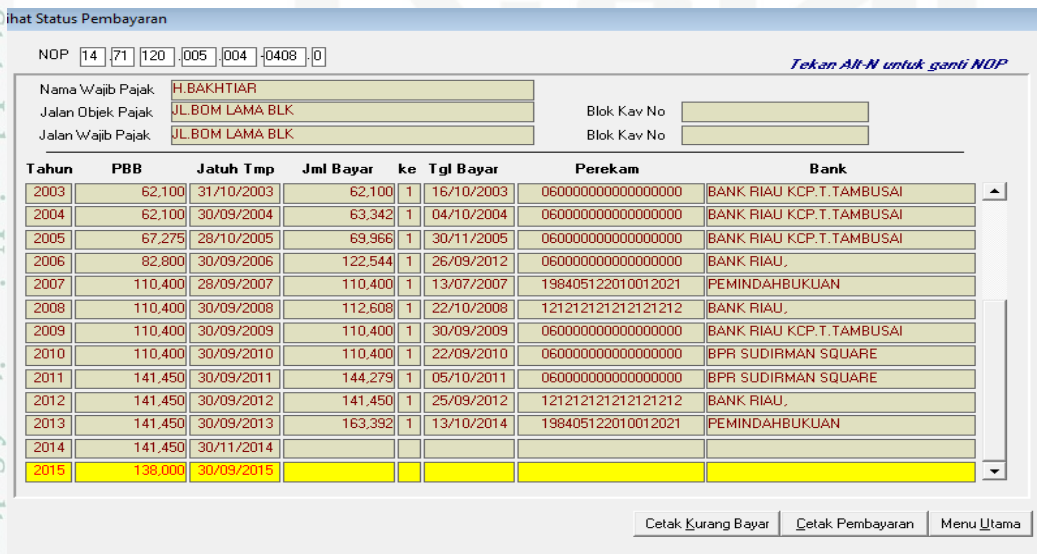
| Tahun | N J O P N J O P T K P | PBB Harus Bayar Tgl Jatuh Tempo | Jumlah Pembayaran Tgl Pembayaran |
|-------|--------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| 2011 | | 30.000.000 | 30.000 30/09/2011 19/07/2011 |
| 2012 | | 30.000.000 | 30.000 30/09/2012 05/06/2011 |
| 2013 | | 30.000.000 | 30.000 30/09/2013 11/02/2013 |
| 2014 | | 53.166.000 | 53.166 30/11/2014 04/09/2014 |
| 2015 | | 107.400.000 | 42.960 30/09/2015 01/04/2015 |

Gambar 2.6 Tampilan Rincian Pembayaran.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

6. Tampilan Status Pembayaran Tunggakan PBB.

Tampilan ini berisi form wajib pajak yang masih ada tunggakan PBB. Adapun form tersebut dapat di lihat pada Gambar 2.7 di bawah ini:



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

lihat Status Pembayaran

NOP 14 71 120 .005 004 0408 0

Tekan Alt-N untuk ganti NOP

Nama Wajib Pajak: H.BAKHTIAR
 Jalan Objek Pajak: JL.BOM LAMA BLK
 Jalan Wajib Pajak: JL.BOM LAMA BLK

Blok Kav No:
 Blok Kav No:

| Tahun | PBB | Jatuh Tmp | Jml Bayar | ke | Tgl Bayar | Perekam | Bank |
|-------|---------|------------|-----------|----|------------|--------------------|--------------------------|
| 2003 | 62,100 | 31/10/2003 | 62,100 | 1 | 16/10/2003 | 060000000000000000 | BANK RIAU KCP.T.TAMBUSAI |
| 2004 | 62,100 | 30/09/2004 | 63,342 | 1 | 04/10/2004 | 060000000000000000 | BANK RIAU KCP.T.TAMBUSAI |
| 2005 | 67,275 | 28/10/2005 | 69,966 | 1 | 30/11/2005 | 060000000000000000 | BANK RIAU KCP.T.TAMBUSAI |
| 2006 | 82,800 | 30/09/2006 | 122,544 | 1 | 26/09/2012 | 060000000000000000 | BANK RIAU, |
| 2007 | 110,400 | 28/09/2007 | 110,400 | 1 | 13/07/2007 | 198405122010012021 | PEMINDAHBUKUAN |
| 2008 | 110,400 | 30/09/2008 | 112,608 | 1 | 22/10/2008 | 121212121212121212 | BANK RIAU, |
| 2009 | 110,400 | 30/09/2009 | 110,400 | 1 | 30/09/2009 | 060000000000000000 | BANK RIAU KCP.T.TAMBUSAI |
| 2010 | 110,400 | 30/09/2010 | 110,400 | 1 | 22/09/2010 | 060000000000000000 | BPR SUDIRMAN SQUARE |
| 2011 | 141,450 | 30/09/2011 | 144,279 | 1 | 05/10/2011 | 060000000000000000 | BPR SUDIRMAN SQUARE |
| 2012 | 141,450 | 30/09/2012 | 141,450 | 1 | 25/09/2012 | 121212121212121212 | BANK RIAU, |
| 2013 | 141,450 | 30/09/2013 | 163,392 | 1 | 13/10/2014 | 198405122010012021 | PEMINDAHBUKUAN |
| 2014 | 141,450 | 30/11/2014 | | | | | |
| 2015 | 138,000 | 30/09/2015 | | | | | |

Cetak Kurang Bayar Cetak Pembayaran Menu Utama

Gambar 2.7 Tampilan Status Pembayaran Tunggakan PBB.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

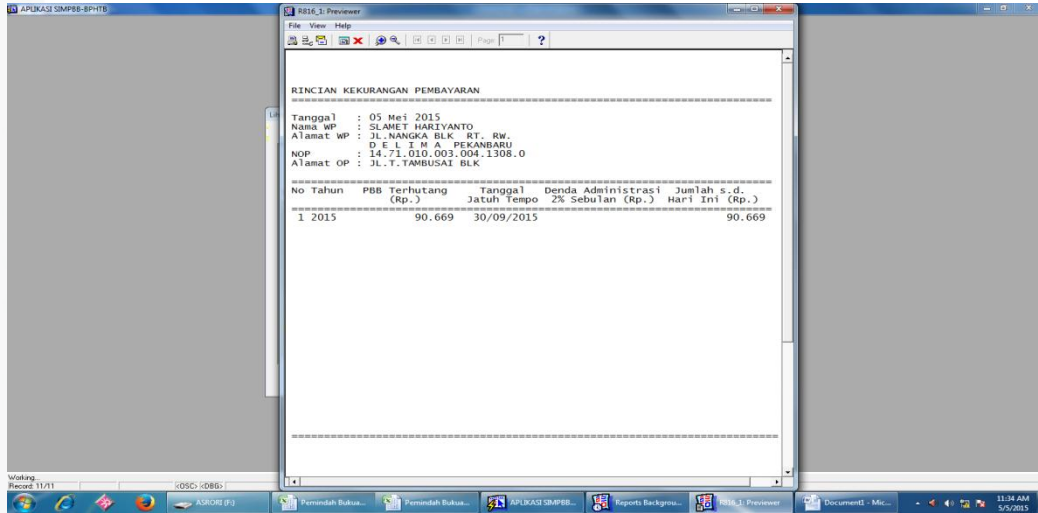
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Tampilan Rincian Kurang Bayar

Tampilan ini merupakan rincian kurang bayar atau wajib pajak yang menunggak PBB. Adapun tampilan dari halaman ini dapat di lihat pada Gambar 2.8 di bawah ini:

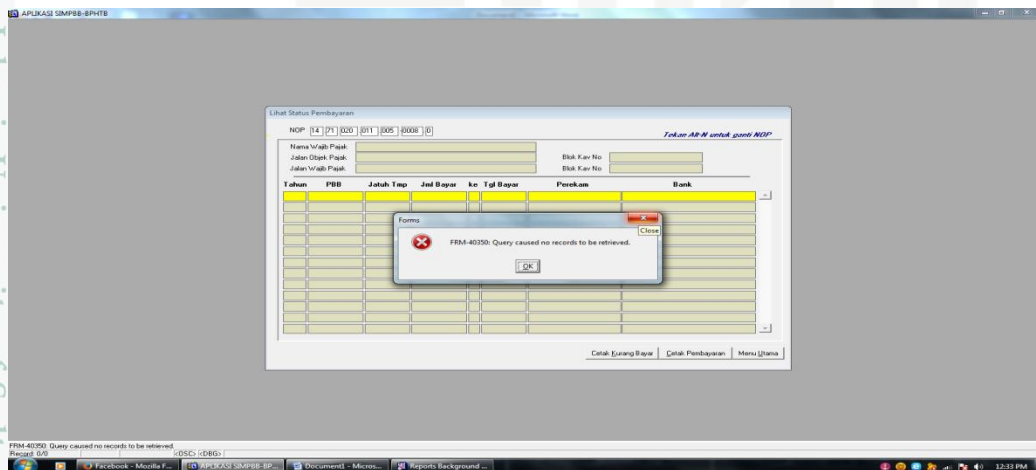


Gambar 2.8 Tampilan Rincian Kurang Bayar.

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

8. Tampilan penginputan NOP Error

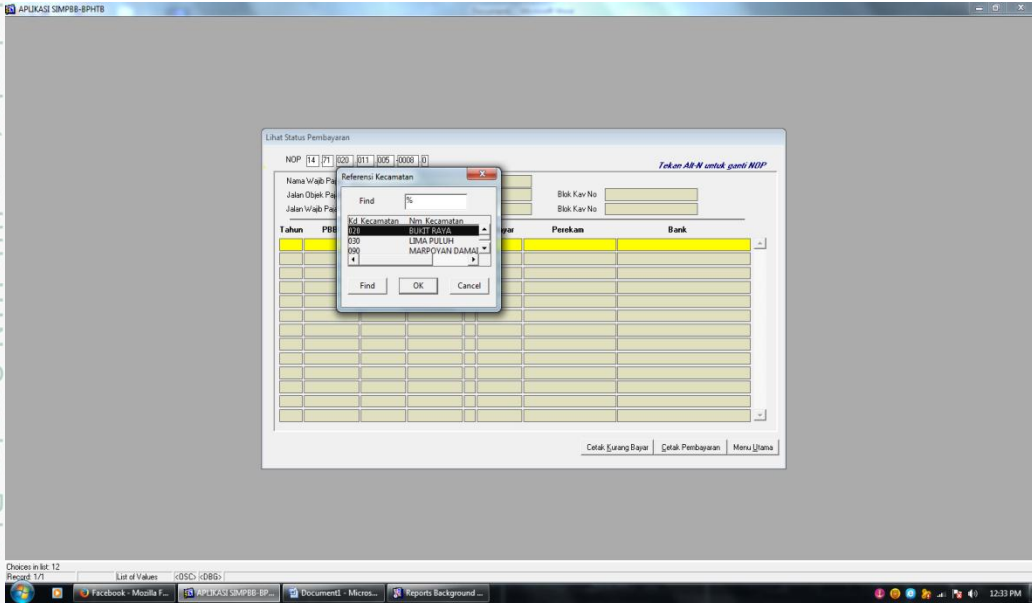
Tampilan ini merupakan halaman dimana Nomor Objek Pajak (NOP) yang tidak mau di inputkan dan biasanya ini terjadi karena penukaran kelurahan dan kecamatan. Adapun tampilan dari halaman ini dapat di lihat pada Gambar 2.9 di bawah ini:



Gambar 2.9 Tampilan penginputan NOP Error.

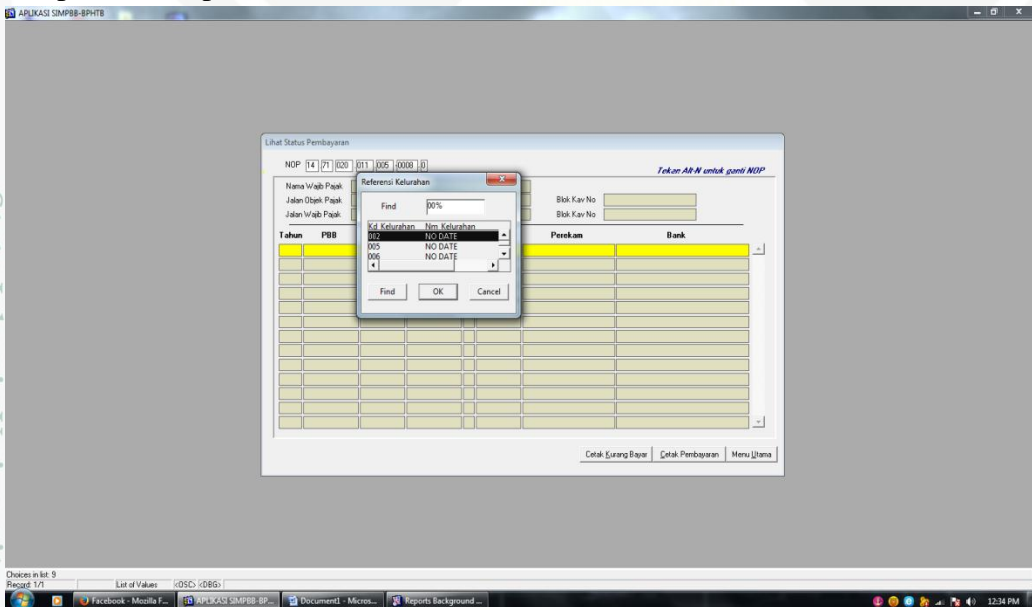
(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

9. Tampilan Mencari Kecamatan
 Dapat di lihat pada Gambar 2.10 di bawah ini:



Gambar 2.10 Tampilan Mencari Kecamatan.
 (Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

10. Tampilan Mencari Kelurahan
 Dapat di lihat pada Gambar 2.11 di bawah ini:



Gambar 2.11 Tampilan Mencari Kelurahan.
 (Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru, 2016)

2.11 Penerimaan Sistem Informasi

Salah satu unsur penting dalam penerapan sebuah sistem informasi adalah penerimaan terhadap sistem informasi tersebut. Bagi sebuah organisasi, sistem informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi melalui penyediaan informasi. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi.

Penerimaan pengguna terhadap implementasi sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai keinginan yang nampak didalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi yang baru, semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan waktu serta usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru. Akan tetapi apabila pemakai tidak mau menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka perubahan sistem tersebut menyebabkan tidak memberikan keuntungan yang banyak bagi organisasi/perusahaan (Syahrir, 2015).

Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini. Ada banyak model evaluasi yang digunakan untuk mengukur penerimaan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi atau institusi publik. Berikut ini 5 contoh model evaluasi yang sering digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi (Surachman, 2008):

1. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang merupakan satu metode yang menggunakan pengukuran kepuasan sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan waktu (*timeliness*). Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

2. *Task Technology Fit* (TTF) Analisis yang dikembangkan oleh Goodhue and Thompson pada tahun 1995. Inti dari model TTF adalah sebuah konstruk formal yang dikenal sebagai TTF, yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan. Model TTF memiliki 4 konstruk kunci yaitu *task characteristics*, *technology characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk ketiga TTF yang balik mempengaruhi variabel *outcome* yaitu *performance* atau *utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna.
3. *Human-Organization-Technology* (HOT) Fit Model yang dikembangkan oleh Yusof et al. (2006) merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*human*), Organisasi (*organization*) dan Teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya.
4. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 ini adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. TAM ini adalah salah satu model evaluasi kesuksesan sistem informasi dilihat dari penggunaan sistem. Model ini akan memberikan gambaran bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem yang baru yakni kebermanfaatan dan kemudahan. Kebermanfaatan menunjukkan keyakinan pengguna pada kontribusi sistem informasi terhadap kinerja pengguna sistem informasi. Sedangkan kemudahan menunjukkan tingkat dimana pengguna menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras.



2.12 Theory Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi TAM merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai, model penerimaan teknologi atau TAM dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA (Jogiyanto, 2007).

Model TRA dapat diterapkan karena keputusan dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama adalah kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut (Jogiyanto, 2007).

Menurut Surachman (2008) Model TAM dikembangkan oleh Davis (1989) yang mengadaptasi model TRA. Model ini adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Perbedaan mendasar antara TRA dan TAM adalah penempatan sikap-sikap dari TRA, dimana TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu *perceivedusefulness* (kebermanfaatan), dan *perceived ease of use* (kemudahan) yang memiliki *relevancy* pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance od IT*).

Menurut Igbaria dalam Lucyanda (2010) Model TAM dikembangkan oleh Davis (1989), model ini merupakan salah satu model yang banyak digunakan penelitian teknologi informasi, model ini sederhana dan mudah diterapkan. Berbagai penelitian empiris menemukan bahwa TAM secara konsisten menjelaskan proporsi yang substansial dalam keinginan untuk menggunakan suatu teknologi (*usage intention*) dan perilaku (*behavior*). TAM telah diteliti oleh beberapa peneliti antara lain Szajna (1994); Igbaria (1994); Davis (1995); Malhotra and Galletta (1999); Venkatesh and Davis (2000); Kloppling and McKinney (2004); Tangke (2004); dan Saade et al (2007).

Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor-faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi itu sendiri. TAM menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterima atau tidaknya teknologi informasi oleh pengguna (*user*). Secara empiris TAM telah terbukti memberikan gambaran pada aspek perilaku pengguna PC, dimana banyak pengguna PC dapat dengan mudah menerima suatu teknologi informasi karena sesuai dengan apa yang diinginkannya.

Menurut Hamrul (2013) TAM merupakan adaptasi dari TRA yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan sistem informasi utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Davis (1989) menjabarkan dan mendefinisikan konstruk utama dalam TAM yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan (Jogiyanto, 2007).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna (Jogiyanto, 2007).

2.12.1 Konstruk-Konstruk di TAM

Menurut Jogiyanto (2007) TAM yang pertama belum dimodifikasi menggunakan lima konstruk utama, kelima konstruk ini adalah sebagai berikut:

1) Kegunaan Persepsian

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari defenisi tersebut, diketahui diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentan proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahawa sistem infromasi berguna maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

2) Kemudahan Penggunaan Persepsian

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefenikan sebagai sejauh mana seseoraang percaya bahwa menggunakan suatu teknolgi akan bebas dari usaha. Dari defenisi tersebut, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

3) Sikap Terhadap Perilaku

Menurut Davis et al. dalam Jogiyanto (2007), sikap terhadap perilaku sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) juga didefenisikan oleh Mathieson dalam Jogiyanto (2007), sebagai evaluasi pemakai tentangketertarikannya menggunakan system.

4) Minat perilaku

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Sesorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya.

5) Perilaku

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku

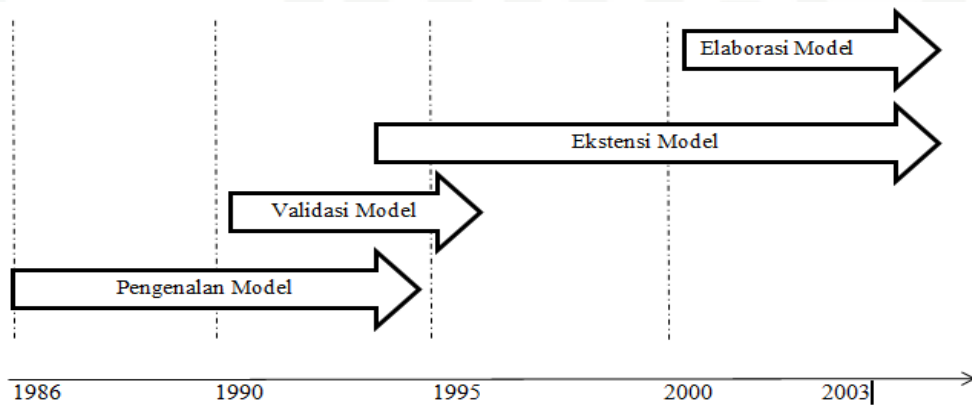
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi. Karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi oleh peneliti yang menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsi (*perceived usage*).

2.12.2 Perkembangan TAM

Perkembangan TAM sampai dengan tahun 2003 oleh Lee et al. (2003) diklasifikasikan kedalam empat kemajuan, yaitu pengenalan model (*model introduction*), validasi model (*model validation*), ekstensi model (*model extension*) dan elaborasi model (*model elaborasi*) yang terdapat pada Gambar 2.12 dibawah ini:



Gambar 2.12 Kemajuan dari penelitian TAM

(Sumber: Buku Sistem Informasi Keperilakuan, (Jogiyanto, 2007)

2.12.2.1 Pengenalan Model

Banyak peneliti mencoba menentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan-kepercayaan (*beliefs*) dan sikap (*attitude*) pemakai terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Karena TAM masih merupakan model yang baru, penelitian-penelitian di era pengenalan model ini banyak mencoba membandingkan TAM dengan TRA dan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Davis et al, (1989) menentukan bahwa TAM lebih baik menjelaskan keinginan untuk menerima teknologi dibandingkan dengan TRA (Jogiyanto, 2007).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mathieson dalam Jogiyanto (2007), membandingkan TAM dan TPB. Kedua model ini sama-sama memprediksi minat pemakai untuk menggunakan teknologi sistem informasi. Kedua model ini dibandingkan menggunakan tiga kriteria sebagai berikut:

- 1) Seberapa baik mereka mempredikasikan minat pemakai untuk menggunakan sebuah sistem informasi.
- 2) Seberapa bernilai informasi yang disediakan oleh model-model.
- 3) Seberapa sulit model-model diterapkan.

Mathieson dalam Jogiyanto (2007), menyimpulkan bahwa kedua model menjelaskan minat perilaku dengan baik, tetapi TAM menjelaskan sikap (*attitude*) lebih baik dari TPB. Secara umum tidak dapat disimpulkan satu model lebih baik dari yang lainnya.

Taylor and Todd dalam Jogiyanto (2007), menemukan bahwa TAM dan TPB didekomposisi lebih dapat menjelaskan penerimaan pemakai sistem dibandingkan dengan TPB. Hasil ini harus diartikan secara lebih hati-hati karena mendekomposisi TPB akan menambah jumlah variabel dan tentunya juga meningkatkan kekuatan penjelasan dari modelnya.

2.12.2.2 Validasi Model

Beberapa penelitian menguji validitas dari instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi oleh pemakai. Peneliti-peneliti ini ingin menguji validitas instrumen tersebut untuk digunakan di teknologi, situasi dan tugas-tugas yang berbeda (Jogiyanto, 2007).

Penelitian Adams et al. dalam Jogiyanto (2007), mereplikasi dan mengembangkan penelitian Davis (1989) dengan hasil menunjukkan bahwa pengukuran konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) atau PU dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) atau PEOU adalah *valid* dan *reliabel* untuk situasi dan sistem informasi yang berbeda. Demikian juga Hendrikson et al. dalam Jogiyanto (2007), menemukan bahwa pengukuran instrumen-instrumen PU dan PEOU dari TAM *valid* di analisis test-retest.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Szajina dalam Jogiyanto (2007), menginvestigasi validitas prediksi dari pengukuran TAM untuk mengetahui apakah pengukuran tersebut dapat memprediksi dengan berhasil perilaku kedepan. Szajina menggunakan sampel 47 mahasiswa MBA dan menganalisisnya dengan analisis diskriminan (*discriminant analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PU dan PEOU dapat digunakan untuk memprediksi perilaku kedepan dari pemakai sistem informasi.

Segars *and* Grovers dalam Jogiyanto (2007), menguji model TAM dengan menggunakan analisis faktor konfirmation (*confirmatory factor analysis*). Hasil penelitian mereka ini menemukan model TAM tidak hanya mengandung dua faktor saja, yaitu PU dan PEOU tetapi seharusnya menjadi tiga faktor model yaitu terdiri dari tiga faktor dengan ditambah faktor efektivitas sebagai faktor baru di TAM. Hasil penelitian Segars *and* Grover (1993) ini mendapat beberapa dukungan dan sanggahan.

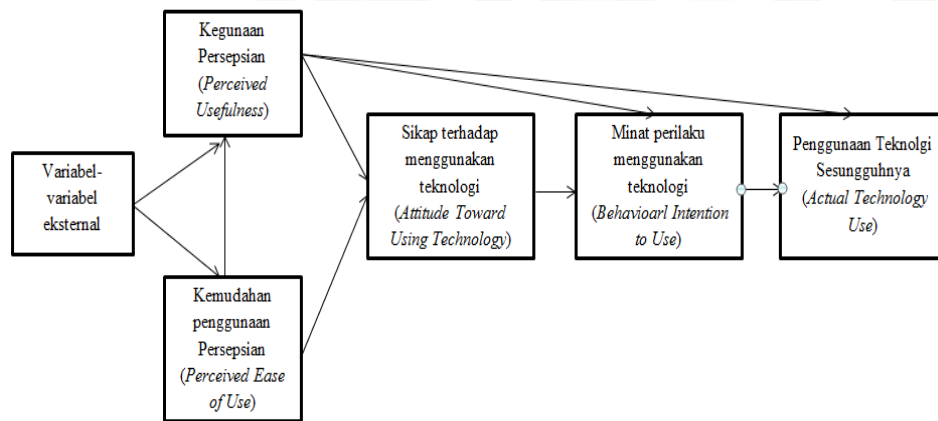
Barki dan Hartwick dalam Jogiyanto (2007), menyatakan bahwa kontruks PU dapat terdiri dari beberapa konstruk-kontruks di dalamnya, konstruk-konstruk di dalam konstruk PU ini dapat diukur dengan item-item *perceived usefulness* (PU) dan peningkatan produktivitas persepsian, efektivitas dan kinerja. Dengan demikian faktor efektivitas sebenarnya bagian dari faktor efektivitas sebenarnya bagian dari faktor PU. Hasil penelitian Segars *and* Grover (1993) juga dibantah oleh Chin *and* Todd (1995). Dengan menggunakan analisis pemodel persamaan struktural atau Sem (*Structural Equation Modelling*) mereka menemukan sebuah faktor tunggal PU dan menyimpulkan bahwa tidak ada alasan rasional untuk memecah menjadi dua dimensi yaitu PU dan efektivitas, mereka menduga hasil penelitian Segars *and* Grovers (1993) terkena efek konfounding (*confounding effect*) akibat merubah skala-skala di daftar pertanyaan dan juga karena ukuran sampel yang kecil.

Selama periode tahun 1990 sampai dengan tahun 1995 banyak penelitian yang mencoba menguji konsistensi, validitas dan reliabilitas pengukuran instrumen-instrumen TAM. Semua peneliti sependapat bahwa tidak ada pengukuran yang secara absolut benar untuk membentuk suatu konstruk. Demikian juga tidak ada pengukuran absolut benar untuk konstruk PU dan

PEOU yang berbeda waktu, kondisi dan teknologi yang digunakan. Akan tetapi, secara umum, hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran instrumen-instrumen TAM cukup kuat, konsisten, *valid* dan *reliabel* (Jogiyanto, 2007).

2.12.2.3 Ekstensi Model

Disamping menguji validitas model TAM, beberapa peneliti juga mencoba mengembangkan (mektensi) model TAM dengan menambahkan beberapa variabel eksternal yang menerangkan lebih lanjut atau menjadi penyebab (*antecedent*) dari kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) atau PU dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) atau PEOU di TAM (Jogiyanto, 2007). Model TAM dimodifikasi ini dapat di lihat pada Gambar 2.13 berikut:



Gambar 2.13 TAM yang dikembangkan.

(Sumber: Buku Sistem Informasi Keperilakuan, (Jogiyanto, 2007))

Penelitian yang dilakukan oleh Agarwal dan Prasad, Gefen dan Straub, dan Karahanna et al. dalam Jogiyanto (2007), mengembangkan model TAM dengan menambahkan lima macam variabel individual sebagai variabel-variabel eksternal yang lebih menjelaskan konstruk PU dan PEOU. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penelitian (*training*) berhubungan positif dengan konstruk PU dan pengalaman masa lalu (*prior experience*), peran pemakai sehubungan dengan teknologi (*role with regard to technology*), masa kerja (*tenure in workplace*), tingkat pendidikan (*level of education*) berhubungan dengan PEOU.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang menambahkan variabel-variabel organisasi dilakukan oleh Igbaria et al. dalam Jogiyanto (2007), penelitian ini menggunakan variabel-variabel pelatihan pemakai (*user training*), dukungan komputasi (*computing support*) dan dukungan manajemen (*management support*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel organisasi ini berhubungan dengan kontruks PU, PEOU dan pemakaian komputer mikro.

Penelitian yang menambahkan variabel kultur seperti penelitian yang dilakukan oleh Straub dalam Jogiyanto (2007), penelitian ini menggunakan dua negara yang mempunyai dua kultur yang berbeda, yaitu Amerika Serikat dan Jepang. Penelitian ini menemukan bahwa kultur mempengaruhi sikap pemakai sistem dalam pemilihan media yang akan digunakan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pekerja-pekerja Jepang menganggap *fax* lebih berguna, sedangkan pekerja-pekerja Amerika menganggap *e-mail* lebih bermanfaat.

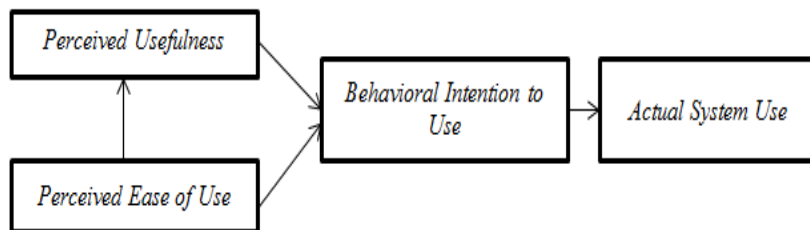
2.12.2.3 Elaborasi Model

TAM yang pertama mempunyai empat buah konstruk yaitu *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), *behavior intention* (BI) dan *behavior* (B). Minat perilaku (*behavior intention*) di model TAM diproksi dengan minat penggunaan (*Usage intention* atau UI) dan perilaku (*behavior*) diproksi dengan frekuensi penggunaan, waktu yang digunakan, pemakaian nyata atau diversiti pemakaian atau *usage* (U) dari sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007).

Penelitian-penelitian TAM ditahun 2000an mencoba untuk mengelaborasi model TAM menjadi model yang lebih lengkap. Model baru TAM yang lebih lengkap ddibangun dari elaborasi hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sudah menemukan banyak variabel-variabel eksternal yang mempengaruhi konstruk PU dan PEOU, minat penggunaan dan penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007).

Model ini akan memberikan gambaran bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem yang baru yakni kebermanfaatan dan kemudahan. Kebermanfaatakn menunjukkan keyakinan

pengguna pada konstriusi sistem informasi terhadap kinerja pengguna sistem informasi. sedangkan kemudahan meunjukkan tingkat dimana pengguna meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras (Surachman, 2008). Menurut Oktavianti dalam Surachman (2008), konsep ini mencakup kejelasan tujuan pengguna sistem informasi dan kemudahan penggunaan untuk tujuan sesuai dengan keiinginan pengguna. Sehingga dalam mengembangkan suatu sistem informasi perlu dipertimbangkan faktor kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) dari pengguna terhadap sistem informasi. Model hubungan faktor yang mempengaruhi penerimaan dalam TAM dapat di lihat pada Gambar 2.14 di bawah ini;



Gambar 2.14 *Technology Acceptance Model* (Davis et al., 1989)

(Sumber: (Surachman, 2008))

Pada skema TAM diatas terlihat bahwa kebermanfaatan dan kemudahan mempengaruhi penggunaan sistem (*actual system use*) melalui sebuah variabel intervening yakni intensitas penggunaan (*behavioral intention to use*). Namun menurut Oktavianti dalam Surachman (2008), dinyatakan bahwa intensitas penggunaan dan penggunaan sistem dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap TI (*Acceptance of IT*). Sehingga model hubungan faktor dapat dilihat pada Gambar 2.15 berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

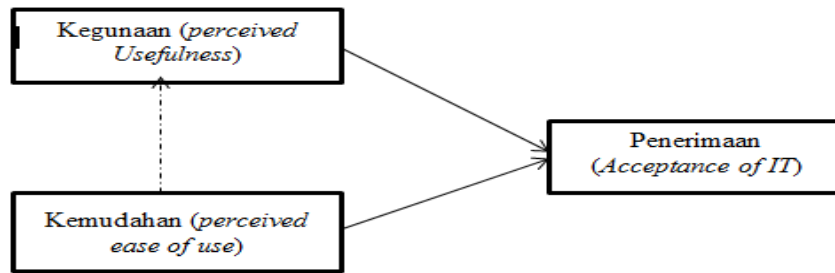
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.15 *Technology Acceptance Model* Hasil Modifikasi Model Davis (1989) & Oktavianti (2007)
(Sumber: (Surachman, 2008))

Skema tersebut memperlihatkan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan dan penerapan adalah faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan (Surachman, 2008).

Adapun konstruk TAM yang telah dimodifikasi:

- 1) Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*"as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance."*). Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

- 2) Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*)

kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (*"is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort."*). Konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

3) **Penerimaan penggunaan (*Acceptance of IT*)**

Penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh kemudahan dan kemanfaatan yang di hasilkan oleh sistem informasi tersebut. Sehingga kemudahan dan manfaat ini menjadi faktor penting bagi pengguna sistem informasi untuk menerima dan menggunakan sistem informasi yang ditawarkan (Surachman, 2008).

2.13 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor kegunaan (*perceived usefulness*) dapat berpengaruh positif terhadap penerimaan Aplikasi Sistem Informasi PBB.
2. Faktor kemudahan (*perceived ease of use*) dapat berpengaruh positif terhadap penerimaan Aplikasi Sistem Informasi PBB.
3. Faktor kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) secara bersama dapat berpengaruh positif terhadap penerimaan Aplikasi Sistem Informasi PBB.

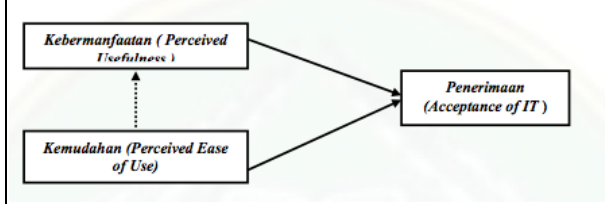
2.14 Penelitian Terdahulu

Dapat di lihat pada Tabel 2.4 sebagai berikut:

| | | |
|---|-------------------|--|
| 1 | Nama Peneliti | Arif Surachman |
| | Judul Penelitian. | Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS) Terpadu Versi 3 di Lingkungan Universitas Gadjah Mada (UGM). |
| | Rumusan Masalah. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengaruh faktor kebermanfaatan dan faktor kemudahan terhadap penerimaan pengguna terhadap SIPUS versi 3 di perpustakaan- perpustakaan UGM? 2. Bagaimana penilaian pengguna terhadap SIPUS versi 3 di perpustakaan-perpustakaan UGM dilihat dari faktor kebermanfaatan dan kemudahan? |

(Sumber: Surachman, 2008)

Tabel 2.4: Penelitian Terdahulu (lanjutan)

| | |
|------------------------------|--|
| Kerangka pemikiran teoritis. |  |
| Alat analisis | Menggunakan analisis Regresi Berganda. |
| Hasil penelitian. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel mandiri tersebut mempengaruhi variable terikat dengan nilai 63,8% sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari faktor lain. 2. adanya pengaruh yang positif dari faktor kebermanfaatan (X1) terhadap penerimaan SIPUS (Y). 3. adanya pengaruh yang positif dari faktor kemudahan (X2) terhadap penerimaan SIPUS (Y). |
| Hubungan dengan penelitian. | Penelitian ini memiliki kesamaan menggunakan konstruk dasar TAM (<i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness</i>), <i>acceptance of IT</i> . |

(Sumber: Surachman, 2008)

2.15 Profil Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Merupakan dinas penerimaan keuangan dan sebagai tempat pembayaran pajak daerah. Pada mulanya DISPENDA Kota Pekanbaru merupakan Sub Direktorat pada Direktorat Keuangan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD. 3/12/43 tanggal 1 September 1975 tentang Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan II, maka pada tahun 1976 dibentuk Dinas Pendapatan dan Pajak Daerah kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Perda Nomor 5 tahun 1976.

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten/kotamadya Daerah Tingkat II, diterbitkan peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Sehubungan dengan keluarnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1989 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota madya Daerah Tingkat II sebagai penyempurnaan dari Kepmendagri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978, ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota madya Daerah Tk.II Pekanbaru Nomor 7 Tahun 1989 tanggal 27 Desember 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota madya Daerah Tk.II Pekanbaru Tipe B.

Sejalan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 tahun 2000 tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kota Pekanbaru menindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 yang selanjutnya diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tentang pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, termasuk Dinas Pendapatan Daerah.

2.15.2 Visi

Sebagai bagian dari pemerintah kota Pekanbaru, maka visi organisasi DISPENDA Kota Pekanbaru juga tidak terlepas dari visi kota Pekanbaru seperti yang dirumuskan pada renstra pemerintah kota Pekanbaru yakni “ Terwujudnya kota Pekanbaru sebagai kota metropolitan yang madani”.

Mengacu pada visi kota Pekanbaru tersebut dengan dilatar belakangi oleh kondisi riil DISPENDA Kota Pekanbaru dan kecenderungan yang terjadi serta dorongan tekad yang kuat, maka dirumuskanlah visi DISPENDA Kota Pekanbaru yang merupakan kesepakatan bersama untuk mewujudkan kondisi dan kompetensi DISPENDA Kota Pekanbaru yang lebih baik dimasa yang akan datang, selanjutnya dituangkan dalam Rencana Strategis-SKPD ini. Adapun visi DISPENDA Kota Pekanbaru adalah:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Terwujudnya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Optimalisasi Pemungutan Serta Pengelolaan Yang Efektif, Efisien, Transparan Dan Akuntabel Dengan Pelayanan Prima”.

2.15.3 Misi

Untuk dapat mewujudkan visi di atas tersebut, maka ditetapkan misi Dinas DISPENDA Kota Pekanbaru sebagai berikut:

a. Misi pertama: Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Misi ini mengandung pengertian bahwa Pendapatan Asli Daerah yang merupakan salah satu sumber dari Pendapatan Daerah dan merupakan cerminan kegiatan Pemerintah Kota dalam meningkatkan penerimaan daerah, tidak saja yang menjadi tanggung jawab DISPENDA Kota Pekanbaru, tetapi juga yang dilaksanakan oleh Dinas atas instansi pengelola penerimaan lainnya.

b. Misi Kedua: Meningkatkan Tertib Administrasi Pengelolaan Pendapatan Daerah.

Misi ini mengandung pengertian bahwa sistem dari prosedur yang merupakan koridor tertib administrasi Pendapatan Daerah, memberikan kepastian dan efektifitas pelayanan dibidang pendapatan daerah.

c. Misi Ketiga: Melakukan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.

Misi ini mengandung makna dengan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pendapatan daerah, diharapkan pengelolaan pendapatan daerah dilakukan secara professional.

d. Misi Keempat: Meningkatkan Sarana dan Prasarana.

Misi ini mengandung makna dengan meningkatkan sarana dan prasarana perkantoran diharapkan kenyamanan dalam pekerjaan.

e. Misi Kelima: Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.

Misi ini mengandung makna dengan meningkatkan sarana dan prasarana perkantoran diharapkan kenyamanan dalam pekerjaan.



2.15.4 Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi yang diharapkan dapat menggambarkan hasil akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun. Tujuan juga akan menggambarkan arah strategi organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin dicapai ke depan dengan lebih mempertajam fokus pelaksanaan misi, sekaligus meletakkan kerangka prioritas untuk lebih memfokuskan arah semua program dan aktivitas/kegiatan DISPENDA Kota Pekanbaru.

Melalui perumusan tujuan diharapkan dapat menunjuk suatu kondisi yang ingin dicapai ke depan. Atau mengarahkan perumusan sasaran tahunan, arah kebijaksanaan, program serta kegiatan. Untuk mewujudkan kondisi 5 tahun ke depan sebagai bagian dari upaya pencapaian visi dan misi, konsisten dengan tugas pokok dan fungsi, maka DISPENDA Kota Pekanbaru telah berhasil mengidentifikasi tujuan, dapat di lihat pada Tabel 2.5 sebagai beriku:

Tabel 2.5 identifikasi Tujuan.

| Dukungan Misi | Tujuan |
|---------------|---|
| Pertama | Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) |
| Kedua | Meningkatkan Tertib Administrasi Pengelolaan Pendapatan Daerah. |
| Ketiga | Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia. |
| Keempat | Meningkatkan Sarana dan Prasarana. |
| Kelima | Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. |

(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

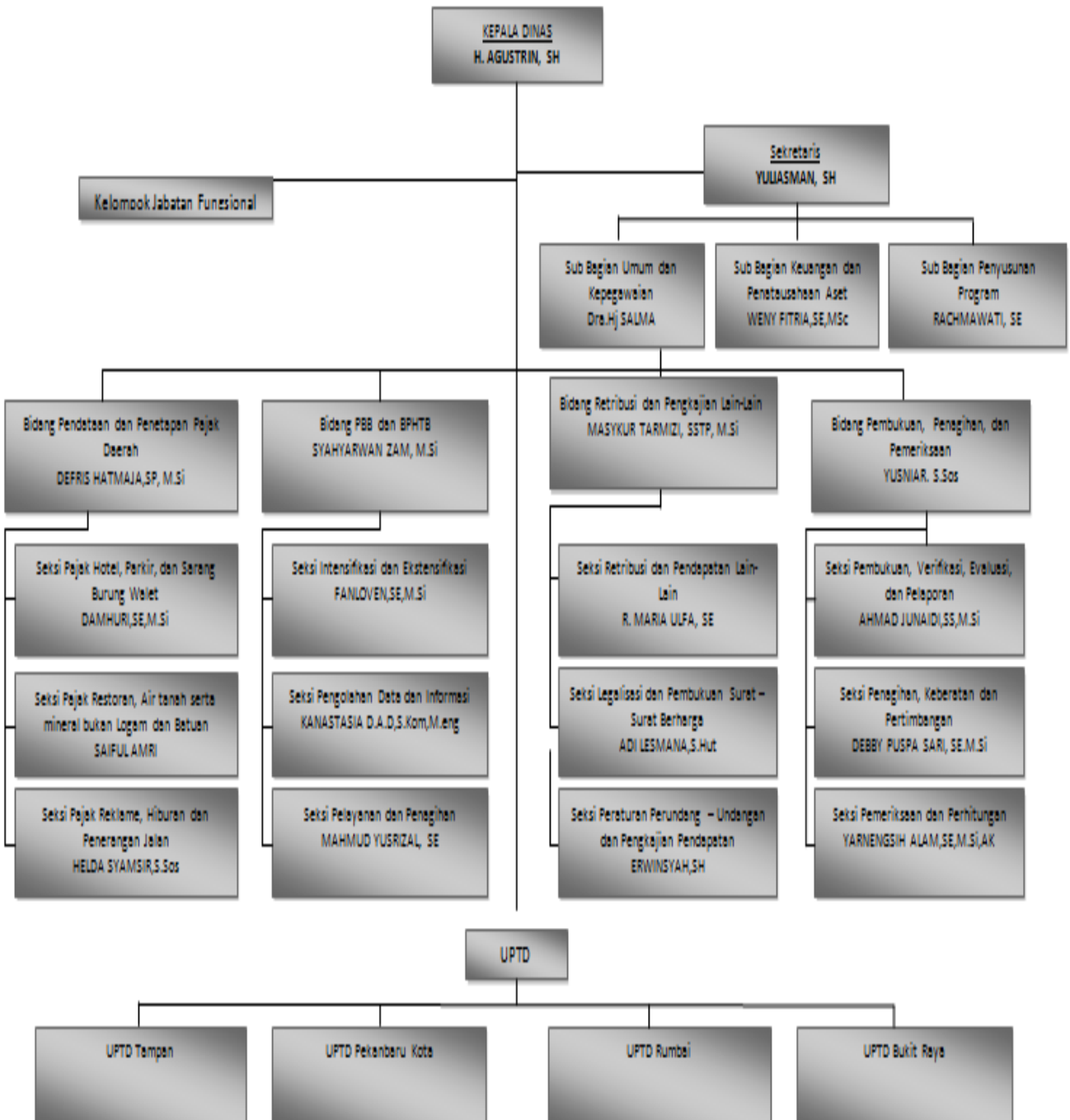
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.15.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.16 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru.
(Sumber: DISPENDA Kota Pekanbaru).

2. Ulararang mengemukakan dan memperanyak sebagian atau seluruh karya tuus ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau tinjauan suatu masalah.

ultan Syarif Kasim Riau



2.15.6 Tugas Pokok dan Fungsinya

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi dibidang Perpajakan dan Pendapatan.

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perpajakan dan pendapatan.
- b. Perencanaan, penyusunan, program, pengkoordinasian dan pelaksanaan kegiatan usaha pertambangan, air tanah, reklame, hiburan, hotel, dan restoran.
- c. Pemantauan, pengawasan, penertiban pembinaan dan bimbingan terhadap kegiatan usaha pertambangan, air tanah, reklame, hiburan, hotel, dan restoran.
- d. Inventarisasi, penyelidikan, analisa dan evaluasi, penyajian data/informasi serta pengembangan pajak daerah dan pendapatan daerah Riau.
- e. Pemberian izin atau rekomendasi dan pembinaan dibidang usaha pertambangan, air tanah, hiburan, reklame, restoran, serta pengembangan wilayah tata/ruang.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Dinas

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyusun rencana kegiatan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan penyusunan program.

- a. Menyusun rencana sekretariat berdasarkan rencana kerja Dinas.
- b. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.
- d. Menilai hasil kerja bawahan untuk bahan pertimbangan karier.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerjasama yang baik dan saling mendukung.
 - f. Memberikan arahan kepada Kepala Bagian bidang Pendataan, Penagihan dan Bagi Hasil.
3. Bidang Pendapatan dan Penetapan.
- Mempunyai rincian tugas sebagai berikut:
- a. Merumuskan rencana bimbingan teknis pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak/Retribusi daerah.
 - b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).
 - c. Menghimpun dan mengolah data objek/subjek Pajak/Retribusi serta pemeriksaan lokasi/lapangan.
 - d. Membina dan merumuskan daftar induk Wajib Pajak daerah serta menyimpan surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan pendaftaran dan pendataan.
 - e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan perhitungan penetapan pajak daerah.
 - f. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan perhitungan jumlah angsuran pemungutan/pembayaran/penyetoran atas permohonan wajib pajak daerah yang disetujui oleh pejabat yang berwenang.
 - g. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan penerbitan dan mendistribusikan serta menyimpan arsip surat perpajakan daerah yang berkaitan dengan penetapan.
4. Bidang Penagihan
- Bidang Penagihan dan Pembukuan yang merupakan sub bidang pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas meliputi pembukuan, verifikasi, penagihan dan perhitungan serta melakukan pertimbangan dan keberatan pajak.
- a. Menyelenggarakan pembukuan mengenai penetapan, penerimaan dan pembayaran/penyetoran pajak daerah.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menerima surat permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- c. Mencatat untuk dilakukan perhitungan kelebihan/kompensasi pembayaran pajak.
- d. Menerima dan mencatat semua SKPD serta surat-surat ketetapan pajak daerah yang belum dibayar lunas dan yang telah dibayar lunas.

5. Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-lain.

Mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan penerimaan/pemungutan dan penyetoran retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang bersumber dari laba perusahaan daerah, usaha daerah yang sah dan sumbangan pihak ketiga kepada daerah serta melaksanakan legalisasi dan pembukuan surat-surat berharga.
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan penerimaan dan pengeluaran pemungutan dan penyetoran retribusi daerah dan nilai jual surat-surat berharga kedalam kartu persediaan surat berharga.
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan realisasi penerimaan/penyetoran tunggakan retribusi daerah.
- d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan penerimaan/pengeluaran surat-surat berharga.
- e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan surat-surat berharga untuk bulan, triwulan, dan tahunan.
- f. Mengkoordinasi dan membina dan merumuskan serta mengelola data retribusi dan pendapatan lain-lain.
- g. Mengkoordinasi dan membina dan merumuskan penyusunan laporan dibidang tugasnya.
- h. Mengkoordinasi, dan membina dan merumuskan pelaksanaan tugas bidang.

6. Bidang Bagi Hasil Pendapatan

Mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan pembukuan dan pelaporan penerimaan bagi hasil pendapatan pajak dan bukan pajak.
- b. Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan pengkajian dan peraturan pengkajian dan peraturan perundang-undangan dalam penerapan terhadap penerimaan dengan memperhatikan potensi daerah dan memberikan pertimbangan.
- c. Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan laporan realisasi penerimaan pajak dan bukan pajak.
- d. Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan pengelolaan data penerimaan pajak.

