

**PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK, IMPLEMENTASI  
SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA MEDAN BARAT**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MELLA ADELIA  
138330048**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/7/20

Access From (repository.uma.ac.id)

**PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK, IMPLEMENTASI  
SISTEM ELEKTRONIK BAGI WAJIB PAJAK DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA MEDAN BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/7/20

Access From (repository.uma.ac.id)

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.

Nama : MELLA ADELIA  
NPM : 138330048  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

(Dra. Hj. Retnawati Siregar, M.Si) (Ilham Ramadhan Nst, SE, Ak, MSI, CA)  
Pembimbing I Pembimbing II

Mengetahui



(Dr. Hism Efendi, M.Si) (Sari Nuzullina Rahmadani, SE, Ak, M.Acc)  
Dekan K.a Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus :

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip hasil karya dari orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulis ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini :

Nama : Mella Adelia  
NPM : 13.833.0048  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada  
Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive  
Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Kualitas  
Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak dan  
Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama  
Medan Barat, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas  
Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih  
media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),  
mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 2020

Yang menyatakan

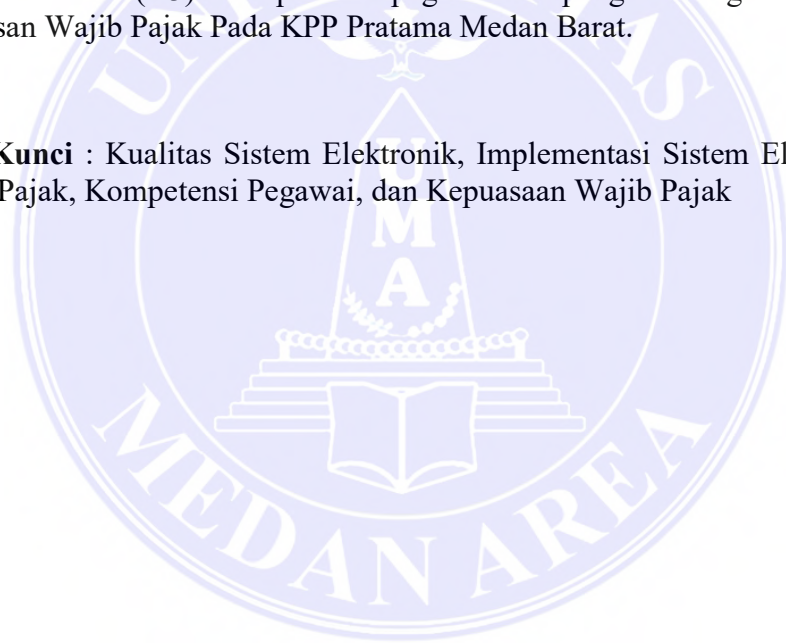
Mella Adelia

138330048

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik bagi Wajib Pajak dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat secara parsial dan simultan. Jenis penelitian ini adalah Asosiatif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 40 Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Barat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi berganda dengan Teknik IBM SPSS versi 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bahwa kualitas system elektronik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat. Implementasi Sistem Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat. Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat. Secara simultan, (X1) kualitas system elektronik, (X2) implementasi system elektronik dan (X3) kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.

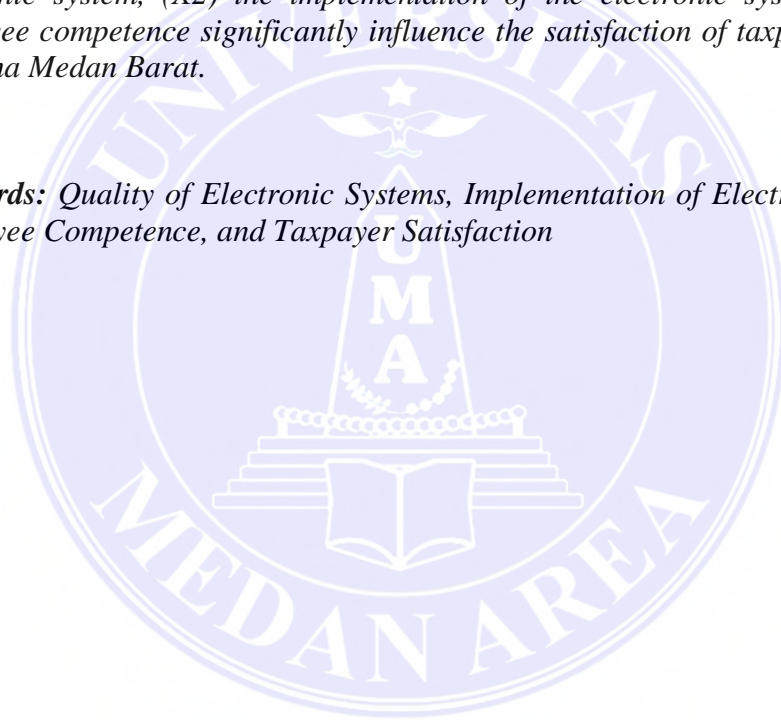
**Kata Kunci** : Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak, Kompetensi Pegawai, dan Kepuasan Wajib Pajak



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Electronic System Quality, Electronic System Implementation for Taxpayers and Employee Competency on Taxpayers Satisfaction in KPP Pratama Medan Barat partially and simultaneously. This type of research is a quantitative associative. The sample in this study were 40 individual taxpayers at KPP Medan Barat. The data source used in this study is primary data. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique used in the study is multiple regression analysis with IBM SPSS version 21.0. The results showed that partially the quality of the electronic system did not significantly influence the satisfaction of taxpayers in KPP Pratama Medan Barat. Electronic System Implementation has a positive and significant effect on Taxpayers' Satisfaction in KPP Pratama Medan Barat. Employee Competency does not have a significant effect on Satisfaction of Taxpayers at KPP Pratama Medan Barat. Simultaneously, (X1) the quality of the electronic system, (X2) the implementation of the electronic system and (X3) employee competence significantly influence the satisfaction of taxpayers at KPP Pratama Medan Barat.*

**Keywords:** *Quality of Electronic Systems, Implementation of Electronic Systems, Employee Competence, and Taxpayer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT Atas Rahmat dan Karunianya, hingga saya dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat “**.

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis menyadari banyak kesulitan dan keterbatasan kemampuan penulis. Namun dengan tekad kemauan yang kuat penulis dan bantuan dari berbagai pihak untuk selesainya proposal skripsi ini. Maka untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak tersebut. Terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Emg, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr.Ihsan Effendi.Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina Rahmadani,SE, Ak, M.Acc, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Hj. Retnawati Siregar., M.Si selaku dosen pembimbing I penulis.
5. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE., Ak., MSi., CA selaku dosen pembimbing II penulis.
6. Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Ayahanda tercinta Yuhasfi dan Ibunda tercinta Diah Retno Wulan atas segala pengorbanan, dukungan dan do'a selama ini.



7. Seluruh keluarga tercinta penulis, yang telah memberi dukungan baik moral dan materi.
8. Seluruh teman dan sahabat penulis yang telah rela mengorbankan waktu dan memberi penulis ilmu yang bermanfaat yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
10. Pihak-pihak Kantor Pajak Medan Barat yang ikut serta membantu dan memberikan tempat kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

Penulis sangat menghargai setiap masukan dan kritikan untuk perbaikan dan penyempurnaan proposal skripsi ini, kritikan yang membangun merupakan penambahan wawasan berpikir penulis untuk meneruskan khasanah pemikiran dalam tulisan selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat.

Medan, 2020

**MELLA ADELIA**  
**138330048**

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tinjauan Teoritis .....	15
2.2. Kompetensi Pegawai .....	15
2.3. Penelitian Terdahulu .....	20
2.4. Kerangka Konsep Penelitian .....	26
2.5. Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1. Jenis Penelitian .....	28
3.1.2. Lokasi Penelitian .....	28
3.1.3. Waktu Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1. Populasi .....	29
3.2.2. Sampel .....	30

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.4.1. Jenis Data.....	32
3.4.2. Sumber Data .....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Uji Kualitas Data .....	33
3.6.1.1. Uji Validitas .....	33
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4. Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1.1. Profil Perusahaan .....	39
4.1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
4.1.1.3. Pembagian Seksi dan Jabatan Fungsional KPP Pratama Medan Barat .....	41
4.1.2. Deskripsi Data Responden .....	41
4.1.2.1. Deksripsi Jawaban Responden .....	42
4.1.2.2. Distribusi Jawaban Responden.....	43
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	43
4.1.3.1. Uji Validitas Data .....	44
4.1.3.2. Uji Reliabilitas Data .....	46
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.4.1. Uji Normalitas .....	46
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas .....	47
4.1.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	48
4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.1.6. Uji Hipotesis .....	51
4.2. Pembahasan.....	54

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran .....	57
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 <b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	29
Tabel 3.2. Definisi Operasional .....	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
Tabel 4.4. Tabel Skor Skala Kuesioner .....	43
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden .....	43
Tabel 4.6. Uji Validitas Data .....	45
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.8. Uji Kolmogorov Smirnov .....	47
Tabel 4.9. Uji Tolerance - VIF .....	48
Tabel 4.10. Uji Glejser .....	48
Tabel 4.11. Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
Tabel 4.12. Uji Parsial (Uji t) .....	51
Tabel 4.13. Uji Simultan (Uji F) .....	52
Tabel 4.14. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	30
--	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan, keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban.

Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain dengan pengorbanan seminima mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Menurut Delone & Mclean (1992) dalam wirautama (2011) menjelaskan bahwa kualitas Sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat

memuaskan pengguna, maka dari itu Dirjen Pajak Menerapkan Sistem elektronik peningkatkan pelayanan melalui teknologi informasi yang cepat, handal, dan tidak ketinggalan zaman diberikan untuk kepuasan wajib pajak, pelayanan melalui teknologi informasi yang disebut dengan sistem elektronik pajak yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi. Jenis sistem elektronik perpajakan antara lain : *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* dan *e-billing*. Peningkatan pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sebagai penerima layanan.

Menurut Rimsky K. Judisseno mengatakan bahwa implementasi sistem elektronik merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan atau penyelesaian suatu pekerjaan, implementasi sistem elektronik diterapkan untuk memberikan kemudahan serta kepuasan bagi wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran dan peran untuk menyetor pajaknya. Berdasarkan definisi implementasi tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang kompleks yang memiliki tahapan-tahapan untuk melaksanakan suatu kebijakan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, tingkat kepuasan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor diantara lain kompetensi pegawai pajak dalam melakukan pekerjaannya, kompetensi pegawai juga sebagai faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, Direktorat Jendral Pajak merancang sebuah sistem informasi elektronik bagi wajib Pajak.



Sebelum adanya sistem informasi elektronik ini, wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak atau mengirim lewat pos untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Maka dari itu Direktorat Jendral Pajak menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sebuah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya, melakukan proses perhitungan terhutang, melaporkan jumlah pajak terhutang serta membayarkan pajak terhutangnya. Sistem yang dimaksud dan yang ada pada saat ini seperti *e-registration*, *e-Filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Dengan adanya sistem elektronik perpajakan seperti yang tertera diatas, maka terwujudlah program-program pembaharuan tersebut.

Pelaksanaan sistem elektronik di Kantor Pajak Pratama Medan Barat bagi wajib pajak orang pribadi, terdapat fenomena masalah yang ditanyakan langsung kepada petugas pelayanan pajak Medan Barat. Permasalahan yang ada antara lain adanya wajib pajak yang merasa kurang memahami dalam penggunaan sistem *e-SPT*, karena kurangnya pemahaman tersebut wajib pajak memilih mendatangi langsung Kantor pajak untuk melakukan sosialisasi, wajib pajak juga merasa kesulitan membuat laporan pajak dikarenakan pengetahuan mereka tentang media elektronik yang terbatas, dan sering mengeluhkan sistem yang sering down seperti sistem teknologi informasi dan internet yang sifatnya rentan terhadap error yang bisa mengganggu proses perpajakan. Penerapan sistem online pajak juga identik dengan penggunaan teknologi sehingga tingkat penguasaan teknologi para Wajib Pajak juga mempengaruhi pelaporan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem**

## **Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Sistem Elektronik berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?
2. Apakah Implementasi Sistem Elektronik berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?
4. Apakah Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik, dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Barat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?
2. Untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat?

4. Untuk mengetahui Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik dan Kompetensi Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diuji dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang dapat mengambil manfaat dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Peneliti

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa umumnya, khususnya tentang Pengaruh Kualitas system elektronik, Implementasi system elektronik dan Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan wajib pajak.
- b. Memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 1(satu) di Universitas Medan Area
- c. Meningkatkan keterampilan mahasiswa serta kemampuan dalam menganalisis ilmiah

##### 2. Bagi Akademisi

Sebagai sumber informasi dan tambahan wawasan bagi mahasiswa Universitas Medan Area yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang yang nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran guna menyelesaikan masalah yang akan diteliti, dan sebagai sumber yang bermanfaat bagi masyarakat khususnya dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap system perpajakan di Indonesia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teoritis**

##### **2.1.1. Kepuasan Wajib Pajak**

Pada masa ini masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dan juga semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai warga negara, masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Kepuasan masyarakat setelah atau sesudah mendapat pelayanan itu tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan harapan mereka.

Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi pembeda antara kinerja dengan harapan pengguna jasa yang dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum yaitu:

- a. Kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa
- b. Kinerja sesuai harapan, pelanggan puas
- c. Kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas

Sedangkan menurut (Rangkuti 2003:23) “kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan” Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu

faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, jika kinerja pelayanan publik (pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama) berada di bawah harapan pelanggan (Wajib Pajak) maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa tidak puas, namun sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan (Wajib Pajak) akan merasa puas.

Menurut Kustono (2000) menjelaskan kepuasan pemakai mengungkapkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Bisa juga merupakan sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan dan diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai.

Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna:

a. Efisiensi

Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi klinik dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektivan

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem

informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

c. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi klinik. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi klinik telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan itu efektif. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 : KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan.

Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Prasyarat pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
3. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
6. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
7. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
8. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
9. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

10. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
11. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **2.1.2. Kualitas Sistem Elektronik**

Pengertian Kualitas Sistem Elektronik menurut (Wijaya, 2011: 11) adalah suatu yang diputuskan oleh pelanggan artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Barang atau jasa yang berkualitas harus mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas.

Menurut Goetsch yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. (Abubakar & Siregar, 2010 : .2) Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,



jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Menurut Abdul Kadir (2003:54) sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan, sebagai gambaran jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem. Dalam kehidupan sehari-hari sebuah informasi yang dapat diartikan sebagai data. Data tersebut terlepas dari konteks apapun.

Menurut Jogiyanto (2010:8) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Menurut Zulkifli (2005:289) informasi adalah bahan yang dihasilkan dari pengolahan data. Indikator Kualitas Sistem dari suatu informasi tergantung pada tiga hal pokok yaitu:

1. Akurat (*accuracy*)

Informasi bisa dikatakan berkualitas apabila seluruh kebutuhan informasi telah tersampaikan (*completeness*), semua pesan benar/sesuai (*correctness*), serta pesan yang disampaikan sesuai dengan sistem yang diinginkan oleh user.

2. Tepat waktu (*timeliness*)

Berbagai proses dapat diselesaikan dengan tepat waktu, laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.

### 3. Relevan (*relevancy*)

Informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakainya, dimana relevansi informasi untuk individu berbeda tergantung pada yang membutuhkan.

Data agar menjadi lebih berarti dan berguna dalam bentuk informasi, maka perlu diolah melalui suatu model tertentu. Data yang telah diolah tersebut kemudian diterima oleh penerima, lalu penerima membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, dan diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya sehingga membentuk suatu siklus. Siklus ini disebut dengan siklus informasi (*information cycle*) atau disebut juga siklus pengolahan data (*processing cycles*).

Sistem Informasi menurut (Tata Sutabri, 2012) adalah “Suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajiannya. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaannya.” Kualitas sistem informasi adalah kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Informasi tidak lepas dengan kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil saat ini atau saat akan.

Sistem Informasi memiliki berbagai komponen-komponen sistem informasi, yang termasuk komponen-komponen sistem informasi yaitu

1. Perangkat keras komputer (*hardware*) CPU, Storage, perangkat Input/Output, Terminal untuk interaksi, Media komunikasi data.
2. Perangkat lunak komputer (*software*) Perangkat lunak sistem (*sistem operasi dan utilitinya*), perangkat lunak umum aplikasi bahasa pemrograman), perangkat lunak aplikasi (aplikasi akuntansi dll).
3. Basis data Penyimpanan data pada media penyimpan komputer.
4. Prosedur Tahapan-tahapan penggunaan sistem.
5. Personil Untuk pengelolaan operasi (SDM).

Menurut Budhiningtias (2017), sistem informasi memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Integrasi Sistem
  - a. Menghubungkan sistem individu/ kelompok
  - b. Pengkolektifan data dan penyambung secara otomatis
  - c. Peningkatan koordinasi dan pencapaian sinergi
2. Efisiensi Pengelola
  - a. Penggunaan basis data dalam upaya kesamaan pengadministrasian data
  - b. Pengelolaan data berkaitan dengan karakteristik informasi
  - c. Penggunaan dan pengambilan informasi
3. Dukungan Keputusan Untuk Manajemen
  - a. Melengkapi informasi guna kebutuhan proses pengambilan keputusan
  - b. Akuisis informasi eksternal melalui jaringan komunikasi

Menurut Budhiningtias (2017), Sistem informasi memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Menghemat tenaga kerja

2. Peningkatan efisiensi
3. Mempercepat proses
4. Perbaikan dokumentasi
5. Pencapaian standar
6. Perbaikan keputusan

Menurut Roger Pressman (2002:610) berpendapat bahwa : “ Kualitas software/ perangkat lunak didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.”

Menurut McCall dalam Roger S.Pressman (2002:611) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak terdiri dari :

- a. *Correctness* adalah tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/ misi pengguna.
- b. *Reliabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program dapat diharapkan melakukan fungsi yang diharapkan dengan ketelitian yang diminta.
- c. *Efisiensi* adalah jumlah sumber daya penghitungan kode yang diperlukan oleh program untuk melakukan fungsinya.
- d. *Integritas* adalah tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat di kontrol.
- e. *Usabilitas* mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
- f. *Maintanabilitas*, membetulkan kesalahan pada sebuah program.

- g. *Flexibilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk memodifikasi program operasional.
- h. *Testabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk menguji sebuah program untuk memastikan apakah program melakukan fungsi–fungsi yang dimaksudkan.
- i. *Portabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari satu perangkat keras dan atau lingkungan.
- j. *Reusabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program ( bagian dari suatu program ) dapat digunakan kembali di dalam aplikasi lain.
- k. *Interperabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk merangkai satu sistem dengan yang lainnya.

### 2.1.3. Implementasi Sistem Elektronik

Secara etimologis Implementasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan atau penyelesaian suatu pekerjaan dengan menggunakan sarana (alat) untuk memperoleh suatu tujuan.

Kebijakan publik menurut Mulyadi (2018) merupakan produk hukum yang diperoleh melalui suatu proses kegiatan atau tindakan yang bersifat administratif, ilmiah dan politis yang dibuat oleh pembuat kebijakan dan pemangku kebijakan terkait.

Apabila pengertian implementasi tersebut dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka implementasi kebijakan publik merupakan suatu kegiatan atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan atau ditentukan dengan menggunakan sarana (alat) untuk mencapai suatu kebijakan. Dalam konteks proses kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat

praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis.

Selanjutnya menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Mulyadi, 2018) menyebutkan implementasi kebijakan merupakan suatu proses maka proses implementasi yaitu suatu tindakan yang dikerjakan, baik yang dilakukan oleh individu atau kelompok maupun unit pemerintahan yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan kebijakan yang telah dilakukan sebelumnya.

Implementasi kebijakan menurut Mulyadi (2018) yaitu mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Indikator Implementasi Menurut George C. Edward III ada 4 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu:

a) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan yang sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.

c) Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi efektif.

d) Struktur organisasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standart operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Keempat variabel ini saling berhubungan satu sama lain, sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan perlu diinternalisasikan dengan sinergi intensif.

Implementasi juga biasa disebut pelaksanaan. Pelaksanaan adalah sebagai salah satu proses yang dapat kita pahami dalam bentuk rangkaian kegiatan yakni berawal dari kebijaksanaan guna mencapai suatu tujuan, maka kebijaksanaan itu diturunkan dalam program. Berdasarkan definisi implementasi tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang kompleks yang memiliki tahapan- tahapan untuk melaksanakan suatu kebijakan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Untuk itu dalam penelitian ini menggunakan salah satu model implementasi kebijakan publik yaitu model Merilee S.Grindle, karena tujuan dari penelitian ini adalah implementasi system elektronik bagi wajib pajak yaitu penerapan *e-registration*, penerapan *e-filling*, dan penerapan *e-billing*.

#### **2.1.4. Kompetensi Pegawai**

Perusahaan telah banyak berupaya membangun model-model kompetensi untuk mengidentifikasi kompetensi utama yang dibutuhkan organisasi agar lebih kompetitif dan sukses dimasa yang akan datang. Organisasi mendapatkan manfaat dari penggunaan kompetensi karena memberi mereka cara yang lebih baik dan canggih untuk mengelola, mengukur, dan meningkatkan kualitas karyawan. Organisasi menggunakan kompetensi yang telah mereka identifikasi untuk membantu menyaring dan mewawancara kandidat terbaik, mengevaluasi karyawan, menentukan kompensasi dan membantu membuat keputusan yang lebih baik mengenai pelatihan, kenaikan jabatan dan penugasan.

Pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, diman adanya



perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Secara Harfiah, Menurut Edy Sutrisno (2009:202) dalam Sandy (2013:18). Kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Secara Etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staff yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Pengertian tentang kompetensi menurut Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2000 dikutip oleh Edy Sutrisno (2009:203) dalam Sandy (2013:18) “Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (pasal 3).

Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk

melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesionalisme dalam pekerjaan mereka.

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Kompetensi merupakan karakteistik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kinerja di pekerjaan dipengaruhi oleh (a) pengetahuan, kemampuan, dan sikap; (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan. Dengan demikian, seorang pelaksana yang unggul adalah mereka yang menunjukkan kompetensi pada skala tingkat lebih tinggi, dengan frekuensi lebih tinggi, dan dengan hasil lebih baik daripada pelaksana biasa atau rata-rata. Kompetensi juga merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Selanjutnya Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2014:272) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama.

Menurut David Mc. Clelland seorang Professor dari Harvard University, yang dikutip oleh Sedarmayanti (2011:126) mengemukakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain kompetensi adalah apa yang *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi, dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan penilai kebijakan.

Menurut Wibowo (2014:273), terdapat 5 Indikator Kopetensi Pegawai yaitu sebagai berikut:

1. Pengalaman Kerja adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Pengalaman Kerja mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Latar Belakang Pendidikan adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya yang dipergunakan dalam pekerjaan.

5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

(Amstrong dan Baron, 1998:298) dalam Wibowo (2014:273) menjelaskan Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai:

1. Memahami apa yang perlu dilakukan dalam bentuk: alasan kritis, kapabilitas strategik, dan pengetahuan bisnis;
2. Membuat pekerjaan dilakukan melalui dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, kontrol, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh;
3. Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antar pribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi, dan pengaruh.

Dari berbagai pandangan tersebut di atas dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

Tipe kompetensi yang berbeda dikaitkan dengan aspek perilaku manusia dan dengan kemampuannya mendemonstrasikan kemampuan perilaku tersebut. Ada beberapa tipe kompetensi menurut Wibowo (2014:275) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Planning Competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai risiko, dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
2. *Influence competence*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasional. Kedua tipe kompetensi ini melibatkan aspek yang berbeda dari perilaku manusia. Kompetensi secara tradisional dikaitkan dengan kinerja yang sukses.
3. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
  1. *Interpersonal competency*, meliputi empati, membangun konsensus, networking, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi *team player*.
  2. *Thinking competency*, berkenaan dengan berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
  3. *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan, dan mengambil risiko yang diperhitungkan.
4. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang *team buiding*, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.

5. *Leadreship competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.
6. *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa: mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitmen terhadap kualitas.
7. *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi: manajemen finansial, keterampilan pengambilan bisnis, bekerja dalam sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
8. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
9. *Technical/operation competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional, dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu, dimana di dalam tabel berisikan hasil penelitian yang menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Alat Uji	Hasil Penelitian
1	Deviana Riva (2018)	Pelaksanaan E-SPT dan E-Filling terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bandung)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data regresi linear berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan e-SPT memberikan kontribusi 25,6% terhadap kepuasan wajib pajak artinya pelaksanaan e-SPT terbukti memiliki besar pengaruh sedang, dan sisianya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di variabel ini.</li> <li>2. Pelaksanaan E-Filling memberikan kontribusi 42% terhadap kepuasan wajib pajak yang artinya pelaksanaan e-filling besar pengaruh yang sedang, dan sisianya dipengaruhi oleh faktor lain.</li> </ol>
2	Dina Dwi Ningrum Tirtayasa (2016)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan kerahasiaan dan Kepuasan Wajib Pajak Penggunaan E-Filling	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data regresi linear berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas system berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem e-filing.</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem e-filing.</li> <li>3. Ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang</li> </ol>

				<p>pribadi pengguna sistem e-filing.</p> <p>4. Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem e-filing.</p>
3	Vinda Vebianti Potalangi, Stanly W. Alexander, Sintje Rondonuwu 2017	Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa	Teknik analisis data regresi linear berganda.	<p>1. Kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak dan kualitas layanan pembayaran pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat diterima.</p> <p>2. penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kabupaten Minahasa Tenggara.</p>
4	Yuliano Osvaldo Lado, M. Budiantara 2018	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai	Analisis Regresi Linear Sederhana	1. Penerapan Sistem E-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui



		Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY).		<p>analisis regresi linier sederhana yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,138, yang dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah 13,8%. Hasil uji t statistik menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari level of significant yaitu <math>0,004 &lt; 0,05</math>.</p> <p>2. Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan WPOP PNS. Hal tersebut dibuktikan melalui Moderated Regression Analysis yang memberikan nilai koefisien sebesar -0,041, yang dapat diartikan Pemahaman Internet tidak memoderasi pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan WPOP PNS karena hasilnya negatif serta uji t statistik menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari level of significant yaitu <math>0,051 &gt; 0,05</math>.</p>
5	Ahitia w.	Pengaruh kualitas	Analisis	1. Kualitas sistem

	Bhakti 2017	sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan wajib pajak (Studi Kasus Pada KPP pratama Majalaya Bandung).	regresi Linear Berganda	<p>elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubungan antara kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baiknya kualitas sistem elektronik perpajakan maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas sistem elektronik perpajakan belum maksimal yaitu konsistensi dan kehandalan.</p> <p>2. Kompetensi pegawai terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baik kompetensi pegawai maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak.</p>
--	----------------	--	-------------------------	---

Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan 3 variabel yaitu Kualitas Sistem Elektronik (X1), Implementasi Sistem Elektronik (X2) dan Kompetensi Pegawai (X3).

### **2.3. Kerangka Konsep Penelitian**

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu/ teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh penulis merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti.

#### **1. Pengaruh Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib**

##### **Pajak**

Sistem teknologi informasi dan internet, penggunaan teknologi sehingga tingkat kepuasan teknologi para wajib pajak juga mempengaruhi pelaksanaan sistem online itu sendiri. Maksudnya sistem elektronik perpajakan yang mengacu pada teknologi internet yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada wajib pajak. Peningkatan kualitas sistem melalui teknologi informasi berbasis komputer tentu menjadi terobosan utama Direktorat Jendral Pajak sistem informasi terus diperbarui hingga adanya sistem elektronik yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan efisien. Menurut Iman Mulyana, (2010:96) Kualitas adalah Kesesuaian dengan standar yang mampu memberikan kepuasan konsumen dan dikur berbasis proses perbaikan berkesinambungan. Menurut Utami Pratiwi, (2009:9) Serangkaian perangkat dan prosedur elektronik mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan,

menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi elektronik.

## **2. Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Pelaksanaan sistem elektronik dimulai dari tahapan pelaksanaan dan penjelasan yang baik akan memberikan kepuasan wajib pajak. Menurut (Pujiani, 2012), semakin modernnya perkembangan jaman saat ini, menuntut agar pemerintah merancang atau menciptakan inovasi tentang perpajakan yang berguna mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya supaya lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara sesuai dengan target yang di tentukan. Sehingga dengan adanya hal tersebut, DJP melaksanakan modernisasi perpajakan yaitu dengan merancang sistem yang berbasis teknologi yakni sistem elektronik perpajakan.

### **Elektronik SPT (e-SPT)**

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor 19/PJ/2009 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, Elektronik SPT yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengisi data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik

Elektronik Registration (*e-Registration*) Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak, Elektronik Registration yaitu aplikasi internet yang secara online digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftar

NPWP, melakukan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan melakukan Perubahan Data Wajib Pajak.

Elektronik Filing (*e-Filing*)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Elektronik Filing yaitu aplikasi internet yang digunakan untuk keperluan penyampaian SPT Tahunan secara online dan *real time*.

Dengan penerapan yang baik dari sistem elektronik perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kebijakan perpajakan yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

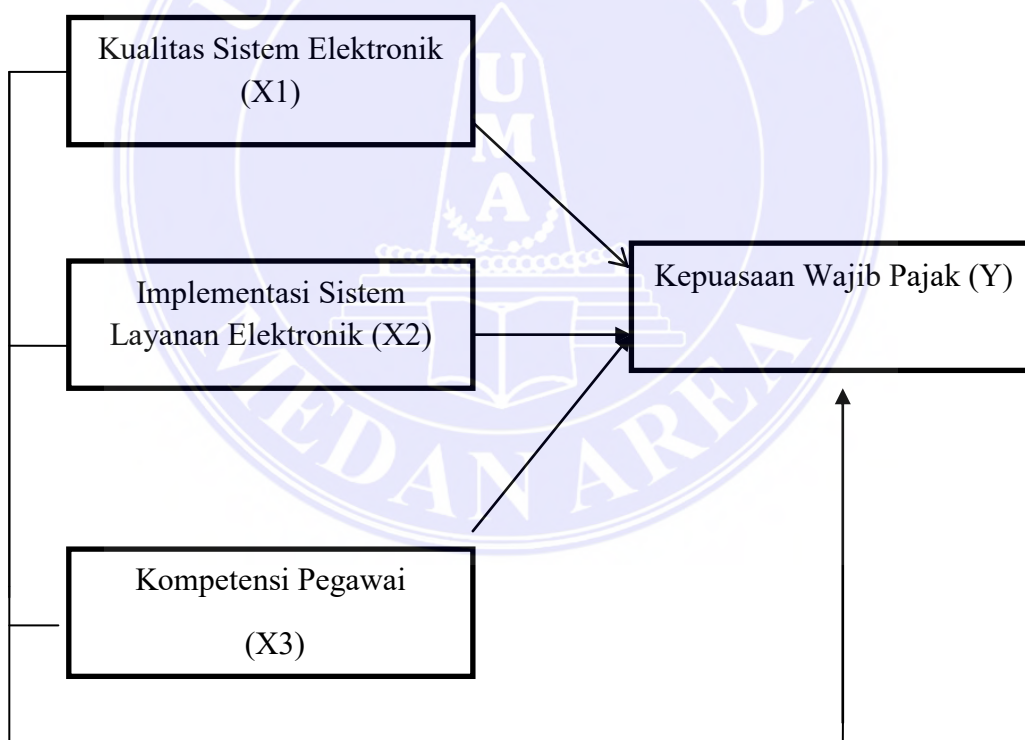
### **3. Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kepuasan wajib pajak**

Faktor penting yang ada di suatu organisasi adalah sumber daya manusia, kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Menurut Liberti Pandiangan (2014:68) menyatakan bahwa Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau wajib pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani wajib pajak Menurut Ezra Eigita Vigryana (2015) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kompetensi fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik, Implementasi Sistem Elektronik, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Pendapatan terbesar Negara adalah dari pajak. Pajak yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk mengoptimalkan penerimaan pajak Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga terciptanya Kualitas Sistem Elektronik untuk memudahkan wajib pajak, Implementasi Sistem Elektronik dan Kompetensi Pegawai dalam meningkatkan kualitas sistem perpajakan Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

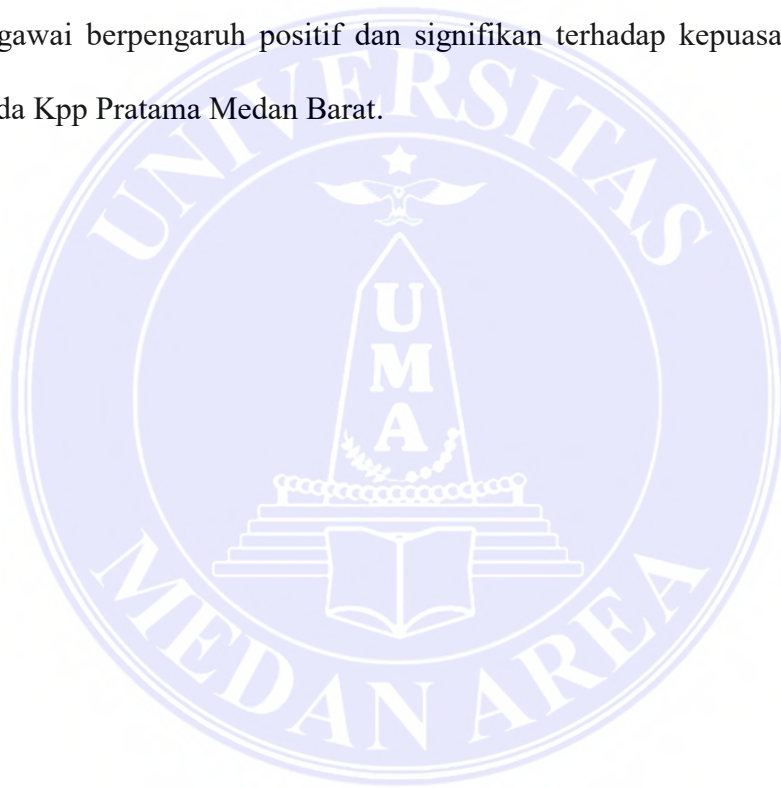


**Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian**

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi hipotesis adalah :

- H1 Kualitas sistem elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kpp Pratama Medan Barat.
- H2 Implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat.
- H3 Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat.
- H4 Kualitas sistem elektronik, Implementasi sistem elektronik dan Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kpp Pratama Medan Barat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2012:11) menyatakan bahwa pengertian asosiatif adalah sebagai Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

##### **3.1.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian di lakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat yang beralamat di Jalan Asrama No. 7 A Medan 20123, Telp: 061-8467616 /061-8467568 / 061-8467951 /061-8467935.

##### **3.1.3. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini berlangsung dari November 2019 hingga Januari 2020, Jadwal penelitian di lihat di tabel dibawah ini:



**Tabel 3.1.**  
**Jadwal Penelitian**

No	Unit Kegiatan	Waktu Penelitian						
		2019				2020		
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	April
1	Pengumpulan Data	■						
2	Seminar Proposal		■					
3	Revisi Proposal			■				
4	Pengumpulan Data Hasil			■	■			
5	Analisis Data dan Hasil				■	■		
6	Seminar Hasil					■	■	
7	Penyiapan Berkas						■	
8	Sidang Meja Hijau							■

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 3.2.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan dari subjek atau objek penelitian. Menurut Sugiyono (2008:115) “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan”

Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar langsung pada KPP Pratama Medan Barat sebanyak 13.215 wajib pajak.

#### 3.2.2. Sampel

Menurut Sugiono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiono (2016:85) “*purposive sampling* adalah teknik

pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu” sehingga peneliti menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sample yang digunakan dalam penelitian ini. Dasar peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sample memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, dari 13.215 populasi, peneliti memutuskan sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat, dan dengan kriteria Wajib pajak yang memiliki permasalahan pajak.

### 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat

**Tabel 3.2**

**Tabel Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasioan	Indikator
Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik	Kualitas sistem informasi adalah kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Informasi tidak lepas dengan kaitanya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil saat ini atau saat akan. (Tata Sutabri, 2012)	1. Akurat ( <i>accurarcy</i> ) 2. Tepat waktu ( <i>timeliness</i> ) 3. Relevan ( <i>relevancy</i> ) Zulkifli (2005:289)
Implementasi Sistem Elektronik	Implementasi merupakan suatu	a. Komunikasi b. Sumber daya

	kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan atau penyelesaian suatu pekerjaan dengan menggunakan sarana (alat) Sistem elektronik. (Mulyadi, 2018)	c. Disposisi d. Struktur organisasi Edward III dalam Mulyadi, 2018
Kompetensi Pegawai	Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (Menurut Wibowo 2016:271).	a. Pengalaman kerja b. Latar belakang Pendidikan c. Memiliki keahlian/pengetahuan d. Keterampilan Wibowo (2014: 274)
Kepuasan Wajib Pajak	Kepuasan wajib pajak adalah upaya pemenuhan sesuatu, perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara produk yang dirasakan dan diharapkan. Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan. Kustono (2000: 44)	a. Efektivitas b. Efesien c. Kepuasan Kustono (2000: 44)

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Menurut Sugiono (2012:7) Data kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sementara data menggunakan angket atau kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian.

### 3.4.2. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016:225) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau responden.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 4 poin.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Untuk mendeskripsikan hasil penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dan dalam pengolahan data penelitian dilakukan beberapa pengujian seperti uji kualitas data serta menggunakan program computer dalam pengolahan data statistic yaitu teknik IBM SPSS versi 21.0.

#### 3.6.1. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui dua uji, yaitu: uji validitas dan uji realibilitas.

### 3.6.1.1. Uji Validitas

Uji Validitas Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2014:179) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi  $r \geq 0,30$  maka item tersebut dinyatakan valid.
- Jika koefisien korelasi  $r \leq 0,30$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan Pearson Product Moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien Korelasi

$\sum x$  = Jumlah Skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel

$x \sum y$  = Jumlah Skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel

$x n$  = Banyaknya sampel

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan Alpha Cronbach

(a) yang penulis kutip dengan rumus sebagai berikut:

$$R = a = R = \frac{N}{N-1} \left( \frac{S^2(1-\sum S_i^2)}{S^2} \right)$$

Keterangan:

a = Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach

$S^2$  = Varians skor keseluruhan

$S_i^2$  = Varians masing-masing item

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2013:42).

### 3.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linear sederhana, hanya variabel bebasnya lebih dari satu buah. Persamaan umumnya adalah:  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$

Keterangan :

Y = Kepuasan wajib pajak

a = konstanta

$B_1X_1$  = Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik

$B_2X_2$  = Penerapan Sistem Elektronik

$B_3X_3$  = Kompetensi Pegawai

e = Error

Dengan Y adalah variabel bebas, dan X adalah variabel-variabel bebas, a adalah konstanta (intersept) dan b adalah koefisien regresi pada masing-masing

variabel bebas. Interpretasi terhadap persamaan juga relatif sama, sebagai ilustrasi, pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik (X1), Penerapan Sistem Elektronik (X2) dan Kompetensi Pegawai (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) Jika variabel X meningkat dengan asumsi variabel tetap, maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat.

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik.

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menentukan apakah data yang telah di ku mpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan One Sample Kormogrov-Smirnov Test. Dasar pengambilan keputusan dilihat dari nilai sig. Unstandardized Residual yang dihasilkan. Jika nilai sig > 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal, dan jika nilai sig < 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal (Ghozali, 2011:160).

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat model regresi yang berkorelasi dengan variabel bebas dalam penelitian. Pendeteksian multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factors (VIF). Apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinearitas dalam variabel bebas, begitu pula sebaliknya (Ghozali, 2011)

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual satu pengamatan kepengamatan lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glesjer, dengan cara melihat nilai sig yang dihasilkan. Apabila nilai sig  $>5\%$ , maka dapat dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

### 3.6.4. Pengujian Hipotesis

Menurut Sunyoto (2011:93) “Uji Hipotesis adalah prosedur yang memungkinkan keputusan dapat dibuat, yaitu keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis dari data yang sedang di uji”. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data di atas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik sebagai berikut:

#### A. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik T)

Menurut Duwi Priyatno (2010:139) “Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen”. Untuk mencari t tabel dihitung dengan *degree of freedom* =  $N - 2$ , dimana N adalah jumlah responden. Taraf nyata 5% dapat dilihat dengan menggunakan tabel statistik. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.



## B. Uji Signifikansi Simultan (Uji Stastik F )

Menurut Duwi Priyatno (2010:137) “Uji F atau uji koefisien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen”. Pengujian secara simultan menggunakan distribusi F, yaitu membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Nilai diperoleh dengan perhitungan *degree of freedom* =  $N - 2$ , dimana N adalah jumlah responden.

1. Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

2. Menentukan *level of significance*

Menerima hipotesis alternatif, yang dinyatakan dalam tabel ANOVA bahwa semua variabel independen secara serentak atau signifikan mempengaruhi variabel dependen dengan *level of significance* sebesar 5%.

## C. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Menurut Ghozali (2012:177) “Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui *Adjusted R<sup>2</sup>*. Nilainya terletak antara 0 dan 1. Jika hasil yang diperoleh  $> 0,5$ , maka model yang digunakan dianggap cukup handal dalam membuat estimasi. Semakin besar angka *Adjusted R<sup>2</sup>* maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika angka *Adjusted R<sup>2</sup>* semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan variabelitas dari variabel terikatnya.

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya pengaruh variabel independen Kualitas sistem elektronik, Implementasi sistem elektronik dan Kompetensi pegawai terhadap variabel independen Kepuasan Wajib Pajak.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan data yang telah dilakukan mengenai Pengaruh kualitas system elektronik, implementasi system elektronik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas system elektronik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.
2. Implementasi Sistem Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.
3. Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.
4. Secara simultan, (X1) kualitas system elektronik, (X2) implementasi system elektronik dan (X3) kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Barat.

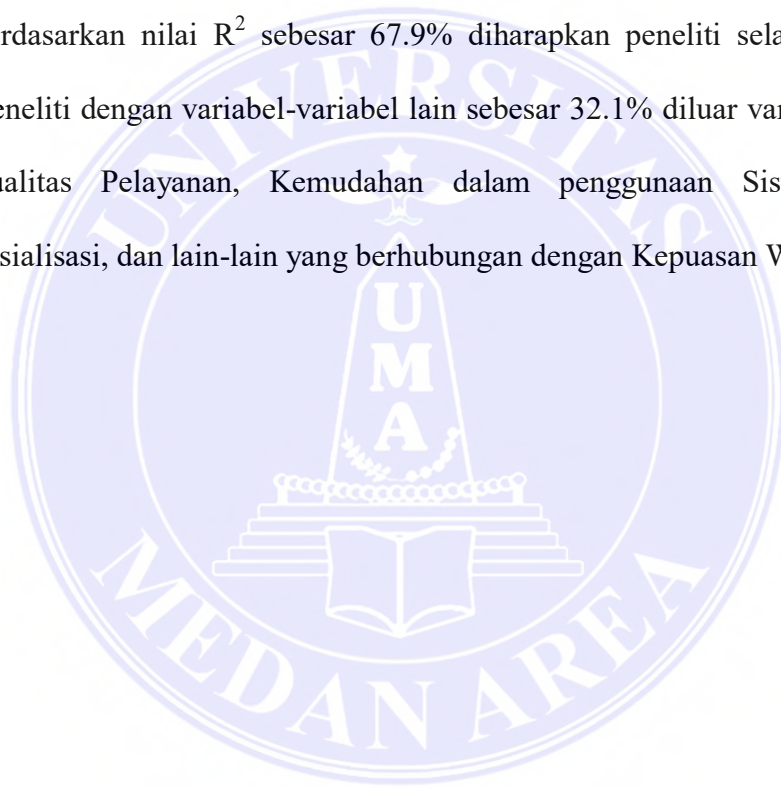
#### 5.2. Saran

Peneliti memberikan saran pada pihak-pihak yang terkait berdasarkan permasalahan yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak KPP Pratama Medan Barat, bahwa kualitas dalam system elektronik yang belum berpengaruh pada kepuasan wajib pajak, harus ditingkatkan melihat lemahnya tingkat keakuratan suatu sistem

penggunaannya sesuai dengan yang seharusnya dalam pelaporan pajak agar dapat mendukung Kepuasan para Wajib Pajak

2. Bagi KPP Pratama Medan Barat, agar dapat menjaga implementasi system elektronik dalam hal mengenai perpajakan kepada para wajib pajak, agar lebih meningkatkan lagi Kepuasan Wajib Pajak.
3. Bagi para Fiskus, Kompetensi Pegawai harus dilakukan demi meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak, bukan semata-mata untuk meraih insentif saja.
4. Berdasarkan nilai  $R^2$  sebesar 67.9% diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan variabel-variabel lain sebesar 32.1% diluar variabel ini yaitu Kualitas Pelayanan, Kemudahan dalam penggunaan Sistem, Strategi Sosialisasi, dan lain-lain yang berhubungan dengan Kepuasan Wajib Pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Sandy. 2013. **Penilaian Kinerja Profesi Guru dan Angka Kreditnya**. Yogyakarta: Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta
- Dina Dwi Ningrum. 2016. **Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing**. Tirtayasa EKONOMIKA Vol. 11, No 2, Oktober 2016
- Direktorat Jenderal pajak, **Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan**. Direktorat Jenderal pajak,
- Deviana Rifa. 2017. **Pelaksanaan E-SPT dan E-Filing terhadap kepuasan wajib Pajak (Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bandung)**. Jurnal. Universitas Komputer Indonesia
- Djoko Muljono. 2006. **Akuntansi Pajak**. Yogyakarta: Andi.
- Ester Manik, Wiarah. 2014. **Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada satisfaction on performance within the Hospital Cimahi**. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 8, No. 2, Oktober 2014, 62-72 ISSN 2443-0633
- Fadillah Isyarah.. 2018. **Pengaruh Penerapan E-Regisretion, E-Filling, dan E-Billing terhadap tingkat kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak, Skripsi. Akutansi**. Universitas Islam Syarif Hidayatunglah
- Ghozali, Imam. 2011. **Analisis Multivarative Dengan Program Aplikasi IBM SPSS 19**. Semarang. Badan Penerbit Unversitas Dipenogoro
- Hardiansyah .2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan Malayu S.P. 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2001. **Perpajakan**. Andi Yogyakarta
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nurbait Ellyn, Heru Susilo Rosalit, Rachma Agusti. 2016. **Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak terdaftar**

di **KPP Pratama Malang Utara**). Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No. 1 2016| perpajakan.studentjournal.ub.ac.id

Pawenang Lintang Puji. 2017. Jurnal. **Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Majalaya Bandung)**. Jurnal. Program Studi Akuntansi- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014, Surat Edaran Nomor SE-20/PJ/2014, Pengumuman Direktur Peraturan Perpajakan I Nomor PENG-03/PJ.02/2014, dan Pengumuman Direktur Peraturan Perpajakan I Nomor PENG-04/PJ.02/2014.

Sedarmayanti. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.

Soehartono, Irawan. (2004). **Metode Penelitian Sosial**. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya.

Suandy, Erly. 2011. **Hukum Pajak**, Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Alfabeta: Bandung.

Sumarsan, Thomas. 2015. **Perpajakan Indonesia**. Jakarta. Indeks

Sutrisno, Edi. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia** Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Teguh Erawati. 2018. **Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul)**. Jurnal Akuntansi VOL. 6 NO. 1 JUNI 2018

Tjendraputra,Haiwei (2014). **Pengaruh moderniasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak pada lokasi bisnis dan perdagangan di kawasan Tanjung Perak Surabaya**. Undergraduate thesis, Widya Mandala Catholic University

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta, ANDI

**Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.**

Vinda Vebianti Potalangi. Stanly W.Alexander ,Sintje Rondonuwu. 2017. **Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, Dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara**. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017

Wibowo, 2016. **Manajemen Kinerja**, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta

Wijaya Tony, 2011. **Manajemen Kualitas Jasa**, Jakarta :PTIndeks

Yuliano Osvaldo Lado , M. Budiantara. 2018. **Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY).** JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta Volume 4 No. 1., Mei 2018

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

