

## **TUGAS AKHIR**

# **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEMANFAATAN PENGGUNA ATAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

Laporan tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma III Politeknik Bosowa



**Diusulkan Oleh:**

**KIKI HARDIYANTI DANIAL NIM 015.04.028**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
POLITEKNIK BOSOWA  
TAHUN 2018**

Lembar Pengesahan

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN  
KEMANFAATAN PENGGUNA ATAS PENGGUNAAN  
SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
(SIDJP) TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

Oleh:

**KIKI HARDIYANTI DANIAL/NIM 015.04.028**

Laporan akhir ini telah disetujui dan disahkan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Politeknik Bosowa

**Menyetujui,**

**Pembimbing 1**

(Veronika Sari Den Ka, S.ST)

**Pembimbing 2**

(Imron Burhan,  
S.Pd., M.Pd)

**Mengetahui,**

**Ka. Prodi**

(Imron Burhan, S.pd., M.Pd)

**Direktur**

(Djusdil Akrim)

## Pernyataan Bukan Plagiat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa 1 : Kiki Hardiyanti Danial  
NIM : 015.04.028

Dengan judul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan Pengguna atas Penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Terhadap Kinerja Pegawai

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya kami sendiri dan bukan merupakan plagiat. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila ternyata dikemudian hari ditemukan pelanggaran kami bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Makassar, Agustus 2018

Nama Mahasiswa

Tanda Tangan

Kiki Hardiyanti Danial

015.04.028

## Abstrak

***Kiki Hardiyanti Danial, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kemanfaatan Pengguna atas Penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Terhadap Kinerja Pegawai (dibimbing oleh Veronika Sari Den Ka dan Imron Burhan)***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Makassar Utara. Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 54 responden dari pegawai KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2018. Sampel tersebut kemudian diolah dengan analisis regresi linear berganda melalui pengujian asumsi klasik, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan program SPSS 16.0, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 18,0%. Hasil uji hipotesis menunjukkan persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) secara parsial (uji t) mempengaruhi kinerja pegawai pada KPP Pratama Makassar Utara. tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemudahan pengguna, responden yang memilih setuju sebanyak 42 sampai dengan 52 responden dan sangat setuju sebanyak 2 sampai dengan 11 responden, Hal ini menunjukkan bahwa responden mudah untuk menggunakan SIDJP. tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemanfaatan pengguna, responden yang memilih setuju sebanyak 36 sampai dengan 45 responden dan sangat setuju sebanyak 9 sampai dengan 18 responden, Hal ini menunjukkan bahwa responden memanfaatkan SIDJP*

*Kata kunci: Persepsi Kemudahan , Persepsi kemanfaatan, Kinerja pegawai*

## Abstract

***Kiki Hardiyanti Danial, Effect of User Perceptions of Ease and Utilization on the Use of the Directorate General of Tax Information Systems (SIDJP) on Employee Performance(Supervised by Veronika Sari Den Ka and Imron Burhan)***

*This study aims to determine effect of perceived ease of use and usefulness of the use of the Directorate General of Tax Information System (SIDJP) on the performance of North Makassar KPP Pratama employees. Sampling was carried out by convenience sampling technique. The number of samples of this study was 54 respondents from the employees of North Makassar KPP Pratama in 2018. The sample is then processed by multiple linear regression analysis through classical assumption testing, coefficient of determination and hypothesis testing. Based on statistical tests using the SPSS 16.0 program, the determination coefficient value (R<sup>2</sup>) is 18.0%. Hypothesis test results show the perception of the ease of the user on the use of the Directorate General of Tax Information System (SIDJP) partially (t test) affects the performance of employees at North Makassar KPP Pratama. respondent's responses regarding user ease perception variables, respondents who agreed to 42 to 52 respondents and strongly agreed as much as 2 to 11 respondents. This shows that respondents were easy to use SIDJP. respondent's responses regarding perceptions of the usefulness of users, respondents who chose to agree with as many as 9 to 18 respondents, this indicates that respondents use SIDJP*

*Key Words: perceived ease of use, perceived usefulness, Employee performance*

## Kata Pengantar

### Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, pencipta dan pemilik semesta alam, yang kepada-Nya kita bersyukur atas segala limpahan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti berhasil merampungkan penelitian ini menjadi sebuah tugas akhir, bermula dari penetapan judul hingga selesai melewati tahap uji. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat beliau. Ucapan terima kasih dengan tulus peneliti haturkan, kepada:

1. Drs. H. Djudsil Akrim, M.M selaku Direktur Politeknik Bosowa;
2. Bapak Imron Burhan, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Perpajakan Politeknik Bosowa;
3. Ibu Sri Nirmala Sari, S.E., M.Si. selaku wali Kelas Perpajakan B yang telah membantu dan memberi dukungan selama 3 tahun masa perkuliahan;
4. Ibu Veronika Sari Den Ka, S.ST dan Bapak Imron Burhan, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan dan arahan yang memiliki kontribusi besar dalam penyusunan tugas akhir ini;
5. Bapak dan Ibu Segenap dosen Perpajakan Politeknik Bosowa yang telah memberikan banyak wawasan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan
6. Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara, Kepala Bidang P2Humas dan seluruh stafnya atas izin penelitian yang

- diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara;
7. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, Ibu Wati dan seluruh Pegawai Pajak yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini;
  8. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Danial S.Pd dan ibunda Hadisa Sapara S.Pd yang tulus akan kasih sayangnya serta senantiasa mendoakan dan menasehati demi keberhasilan peneliti;
  9. Saudara-saudariku, terima kasih atas dukungan dan pengertiannya selama ini;
  10. Teman-teman prodi Perpajakan 3 B angkatan 3 Politeknik Bosowa atas kebersamaannya, penyemangat, dan dukungannya;
  11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Amin

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**Makassar, Agustus 2018**

**Peneliti**

## Daftar Isi

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                 | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang.....                        | 1         |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                       | 1         |
| 1.3. Batasan Masalah .....                      | 4         |
| 1.4. Tujuan Tugas Akhir .....                   | 4         |
| 1.5. Manfaat Tugas Akhir .....                  | 5         |
| <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>             | <b>6</b>  |
| 2.1. <i>Road Map</i> Penelitian.....            | 6         |
| 2.2. Teori Dasar .....                          | 10        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>         | <b>15</b> |
| 3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian .....          | 15        |
| 3.2. Diagram Alir Penelitian .....              | 15        |
| 3.3. Alat dan Bahan/Jenis dan Sumber Data ..... | 16        |
| 3.4. Prosedur Pengambilan Data/Sampel .....     | 16        |
| <b>BAB IV. PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>20</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....      | 24        |
| 4.2. Pengolahan Data/Hasil.....                 | 30        |
| <b>BAB V. Penutup.....</b>                      | <b>49</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                            | 49        |
| 5.2. Saran .....                                | 49        |



## Daftar Tabel

|   |    |
|---|----|
| Tabel I- 1Daftar Jumlah Pegawai KPP Pratama Makassar Utara..... | 3  |
| Tabel II- 1penelitian terdahulu Variabel independen.....        | 8  |
| Tabel II- 2penelitian terdahulu Variabel dependen.....          | 9  |
| Tabel III- 1Diagram Alir.....                                   | 15 |
| Tabel IV- 1Deskripsi Responden Penelitian.....                  | 31 |
| Tabel IV- 2Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....         | 38 |
| Tabel IV- 3Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....     | 39 |
| Tabel IV- 4 Hasil Uji Normalitas .....                          | 41 |
| Tabel IV- 5Hasil uji heteroskedastisitas.....                   | 42 |
| Tabel IV- 6 Hasil uji multikolinieritas.....                    | 43 |
| Tabel IV- 7 Hasil uji Determinasi .....                         | 43 |
| Tabel IV- 8 hasil uji Determinasi .....                         | 45 |

## Daftar Gambar

|  |    |
|--|----|
| Gambar II- 1 Roadmap Penelitian.....   | 9  |
| Gambar IV- 1 Struktur Organisasi.....  | 22 |
| Gambar IV- 2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi<br>Kemudahan Pengguna .....  | 32 |
| Gambar IV- 3Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi<br>kemanfaatan Pengguna ..... | 34 |
| Gambar IV- 4Tanggapan Responden Mengenai Variabel kinerja<br>pegawai .....               | 36 |

## Daftar Lampiran

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Lampiran 1 Judul Lampiran 1 ..... | 55 |
| Lampiran 2 Judul Lampiran 2 ..... | 56 |
| Lampiran 3 Judul Lampiran 3 ..... | 57 |

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) ini mempunyai tujuan utama yaitu dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengarahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. Konsep dasar dari penerapan aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) adalah adanya suatu pengolahan berbagai data transaksi masukan wajib pajak berupa pendaftaran, pelaporan serta pembayaran pajak yang sifatnya terintegritasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan *database* Kantor Pelayanan Pajak yang ada didalam aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak). [1]

Selain itu, aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) dalam pembuatannya telah menambahkan semua kekurangan yang dimiliki aplikasi yang sebelumnya sehingga dapat diharapkan dapat memudahkan dan bermanfaat bagi pegawai pajak. Terdapat 4 (empat) komponen utama dalam SIDJP yaitu *Core System*, pembangkit kasus, *Workflow System* serta profil wajib pajak. [1]

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dan dapat menjelaskan perilaku dari penggunaan teknologi. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna. Pada penelitian Davis 1989 dalam Susanti 2015, menemukan hubungan yang positif antara kemudahan pengguna dan intensi perilaku. Technology Acceptance Model

(TAM) berfokus pada sikap terhadap pemakai teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkan berdasarkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi. [1]

DeLone 1992 dalam Susanti, menyatakan bahwa baik kemanfaatan maupun sikap pemakai mengenai teknologi akan mempengaruhi kinerja individual dengan menjelaskan faktor kecocokan tugas teknologi yang menguraikan bagaimana teknologi informasi dengan kecocokan tugas dapat mempengaruhi kinerja. Triandis 1980 dalam Susanti 2015, menyatakan sikap pemakai dan faktor-faktor lainnya berpengaruh pada keinginan untuk menggunakan sistem informasi dan secara langsung akan meningkatkan kemanfaatan. peningkatan kemanfaatan ini akan memberikan dampak positif terhadap kinerja. [1]

Venkatesh(2000:345) dalam Prasetyo 2014, mendefinisikan kemudahan penggunaan adalah derajat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tidak akan mengalami kesulitan atau tidak memerlukan upaya yang keras. Sebuah sistem yang dirasakan lebih mudah digunakan jika dibandingkan dengan sistem yang lain. Kemudahan adalah sistem yang lebih mungkin diterima oleh para pengguna sehingga dapat mempengaruhi sikap yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja. [25]

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mulai menggunakan aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) Sejak tahun 2012 dengan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak)

untuk menggantikan aplikasi sebelumnya yaitu SIP (Sistem Informasi Perpajakan) dan SIPMOD (Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi). [1]

**Tabel I- 1**Daftar Jumlah Pegawai KPP Pratama Makassar Utara

| NO     | UNIT ESELON                           | JUMLAH PEGAWAI |
|--------|---------------------------------------|----------------|
| 1      | Kepala Kantor                         | 1              |
| 2      | Seksi Pengolahan Data dan Informasi   | 7              |
| 3      | Seksi Pelayanan                       | 17             |
| 4      | Seksi Penagihan                       | 6              |
| 5      | Seksi Pengawasan dan Konsultasi I     | 10             |
| 6      | Seksi Pengawasan dan Konsultasi II    | 13             |
| 7      | Seksi Pengawasan dan Konsultasi III   | 12             |
| 8      | Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV    | 12             |
| 9      | Seksi Pemeriksaan                     | 5              |
| 10     | Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan   | 10             |
| 11     | Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal | 11             |
| Jumlah |                                       | 116            |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 Daftar jumlah pegawai KPP Pratama makassar utara sebanyak 116 pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Perilaku pegawai pajak sebagai pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan pendekatan TAM mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Makassar Utara. [2]. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis akan menjelaskan hubungan antara persepsi

kemudahan dan kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berdasarkan teori TAM untuk mengukur kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Makassar Utara ?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Makassar Utara ?

### **2.3. Batasan Masalah**

Pengaruh persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai.

### **2.4. Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Makassar Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Makassar Utara.

## **2.5. Manfaat Tugas Akhir**

### **a) Bagi peneliti**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai.

### **b) Bagi Instansi/Kantor Pajak**

Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang pengaruh persepsi kemudahan dan kamanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pegawai.

### **c) Bagi akademik**

Diharapkan dapat menambah bacaan dan dapat dijadikan bahan informasi dari penelitian yang telah ada dan dapat di jadikan sebagai referensi dalam penelitian lain dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## **BAB II.** **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1. Road Map Penelitian**

Pramanda, Astuti, dan Devi (2016), dalam penelitiannya mengenai Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi digunakan dalam universitas mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan Variabel independen Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan penggunaan dan Variabel dependen kinerja Karyawan. Metode penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diusulkan berpengaruh positif dan dapat diterima. [5]

Pirade, Saleh, Amar (2013), dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Penggunaan sistem informasi pengelolaan keuangan daerah (SIPKD) terhadap kinerja pegawai di Kabupaten Tanah Toraja dengan Variabel independen pengaruh penggunaan sistem informasi pengelolaan keuangan daerah (SIPKD) dan Variabel dependen Kinerja pegawai. Metode penelitian Observational dengan desain Cross Sectional Study. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kemanfaatan dan kemudahan pengguna SIPKD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. [23]

Lindawati, Salamah (2012), dalam penelitiannya mengenai Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi pengaruhnya terhadap kinerja individual karyawan. Variabel independen pemanfaatan sistem informasi, teknologi informasi dan Variabel dependen kinerja individual karyawan. Metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil

penelitian menunjukkan persepsi kemanfaatan mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. [24]

Septiria (2016), dalam penelitiannya mengenai pengaruh penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Bandung dengan Variabel independen Pengaruh perilaku atas penggunaan SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) dan Variabel dependen Kinerja Pemeriksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi direktorat jenderal pajak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Bandung. [4]

Berdasarkan Roadmap penelitian, peneliti memiliki kesamaan antara variabel independen dan variabel dependen pada penelitian Septiria (2016), Pramanda (2016), Priyambada (2018), Pirade, Saleh, Amar (2013), dan Lindawati, Salamah (2012). Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. Indikator variabel independen pada penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

**Tabel II- 1 penelitian terdahulu Variabel independen**

| No | Nama Variabel | Variabel Independen  | Indikator   |
|----|---------------|--|---|
| 1  | Pramanda Dkk  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan</li> <li>2. Kemanfaatan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mudah dipelajari</li> <li>2. mudah digunakan</li> <li>3. fleksibilitas</li> <li>1. efisiensi</li> <li>2. menjadikan pekerjaan lebihbermanfaat</li> </ol>                  |
| 2  | Pirade Dkk    | kemanfaatan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat meningkatkan prestasi kerja</li> <li>2. Dapat digunakan dengan mudah</li> <li>3. penggunaan sistem bermanfaat bagi individu</li> </ol>                              |
| 4  | Lindawati Dkk | kemanfaatan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat meningkatkan kinerja</li> <li>2. Dapat meningkatkan prestasi kerja</li> <li>3. diinginkan oleh pengguna</li> <li>4. menjadikan pekerjaan lebihbermanfaat</li> </ol> |

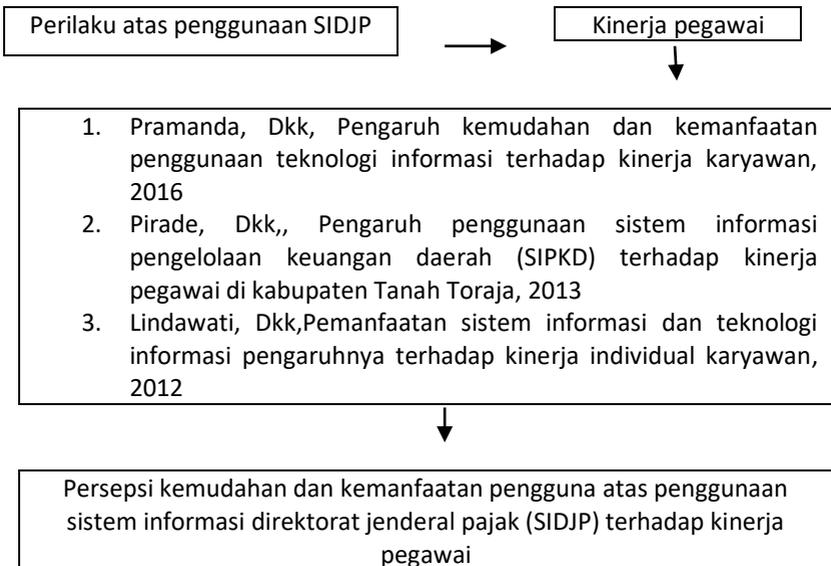
Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Indikator variabel Kinerja pada penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

**Tabel II- 2**penelitian terdahulu Variabel dependen

| No | Nama Peneliti | Variabel Kinerja  | Indikator  |
|----|---------------|-------------------|--|
| 1  | Pramanda Dkk  | 1. efektivitas    | Pendorong mencapai tujuan  |
|    |               | 2. tanggung jawab | Kepemilikan wewenang   |
| 2  | Pirade Dkk    | 3. disiplin       | Ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan   |
| 3  | Lindawati Dkk | 4. inisiatif      | Kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018



**Gambar II- 1** Roadmap Penelitian

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

## **2.2. Teori Dasar**

### **2.2.1. Sistem Informasi**

#### **1. Pengertian Sistem Informasi**

Menurut Laudon (2012:16), sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menampilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi pada sebuah organisasi.

Menurut Whitten, Bentley, dan Ditman (2009:10) sistem informasi adalah peraturan orang, data, proses, dan informasi (TI) atau Teknologi Informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai *output* informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah instansi atau organisasi.

#### **2. Manfaat Sistem Informasi**

Ada beberapa manfaat sistem informasi manajemen. Antara lain sebagai berikut.

- 1) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- 2) Meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara akurat dan tepat waktu bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
- 3) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- 4) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

### **3. Hambatan Sistem Informasi**

Hambatan Sistem Informasi, misalnya:

- 1) Kekurang pahaman para pemakai tentang komputer
- 2) Kekurang pahaman para spesialis bidang informasi tentang bisnis
- 3) Peran manajemen
- 4) Relatif mahal nya harga perangkat computer
- 5) Terlalu berambisinya para pengguna yang terlalu yakin dapat membangun sistem informasi secara lengkap sehingga dapat mendukung semua lapisan manajer

Aplikasi SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan kantor modern DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dengan menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan suatu jaringan komputer sehingga menghubungkan kantor pusat DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dengan kantor wilayah, kantor pelayanan pajak Madya dan kantor pelayanan pajak pratama di seluruh Indonesia. [1]

#### **2.2.2. Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) Pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan pengembangan dari TRA (Theory of Reasoned Action), yaitu suatu model penilaian penerimaan teknologi yang mengidentifikasi tingkat penerimaan individu terhadap suatu teknologi.

Dengan tujuan utama yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memberikan penjelasan faktor yang menentukan (mempengaruhi) penerimaan teknologi informasi secara umum, dan mampu menjelaskan sikap User dalam jangkauan yang sangat luas mencakup populasi dari end user terhadap teknologi komputerisasi dan manfaatnya. *Technology*

*Acceptance Model* (TAM) menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengguna adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi. [2]

Seseorang akan menggunakan teknologi informasi (sistem) jika mengetahui manfaat positif atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem digunakan karena sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan, sehingga tidak diperlukan usaha apapun. Indikator perilaku atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

#### 1. Persepsi kemudahan penggunaan

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi atau sistem dapat dengan mudah dipahami dan digunakan [8]. Persepsi Kemudahan pengguna merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami [7]. Sedangkan [5] dan [6] menyatakan bahwa persepsi kemudahan dapat dijelaskan bahwa sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usahaseseorang dalam mempelajari komputer. Kemudahan tersebut ditunjukkan dari seseorang yang bekerja dengan menggunakan teknologi informasi lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi (manual). [7]

#### 2. Persepsi kemanfaatan

Persepsi Kemanfaatan Penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya/ yakin bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan kinerja/ pertasi orang tersebut. Tolak ukur dari kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan

dan keragaman (didefinisikan) aplikasi yang digunakan. [7] Sedangkan [5] dan [6] menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

### **2.2.3. Indikator kinerja pegawai atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)**

#### **1. Kuantitas kerja**

Kuantitas kerja adalah hasil kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab. [23] [24]

#### **2. Kualitas kerja**

Kualitas kerja adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya [23]. Kualitas kerja juga merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. [24]

### **2.2.4. Hipotesis**

Sugiyono (2016; 64) mendefinisikan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban toeritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti dapat menyusun hipotesis mengenai permasalahan dalam

penelitian ini. Menurut Pramanda Dkk (2016) persepsi kemudahan pengguna TI mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. [Sedangkan menurut Pirade, Dkk (2012) persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

$Ha^1$  = persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan SIDJP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Menurut Pramanda Dkk (2016) kemanfaatan penggunaan TI mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian menurut Pirade (2012) persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Lindawati, Dkk, (2013) persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

$Ha^2$  = persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

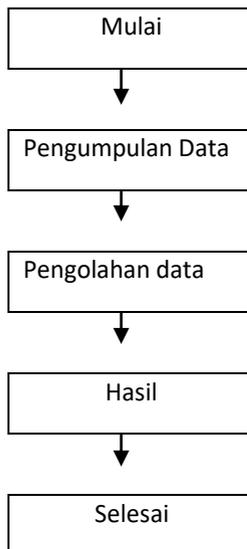
## **BAB III. METODE PENELITIAN**

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

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang beralamat di Gedung Keuangan Negara II, Jl. Urip Sumoharjo KM.4, Karuwisi Utara, Panakukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juli 2018.

### **3.2. Diagram Alir Penelitian**

**Tabel III- 1Diagram Alir**



### **3.3. Alat dan Bahan/Jenis dan Sumber Data**

#### 1. Jenis data yang digunakan

Data yang digunakan adalah data kuantitatif. data kuantitatif yaitu data yang telah diolah dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden yang menjadi objek penelitian. [1]

#### 2. Sumber data yang digunakan

Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kuesioner yang akan diisi oleh petugas pajak di seluruh devisa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. [1]

### **3.4. Prosedur Pengambilan Data/Sampel**

Proses pengambilan data dilakukan dengan kuesioner atau angket yaitu daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. [1]

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling*. *convenience sampling* mengacu pada pengumpulan informasi dari anggota populasi (sampel) yang ada di tempat untuk memberikan jawaban. Convenience sampling merupakan cara paling memungkinkan untuk mendapatkan beberapa informasi secara cepat dan efisien. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan saran Roscoe (1975). [18] yang menyatakan bahwa:

1. jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
2. pada penelitian yang menggunakan analisis berganda, ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar daripada jumlah variabel (minimal 10 kali).

Berdasarkan penentuan jumlah sampel penelitian di atas, penelitian ini menggunakan 3 variabel (persepsi kemudahan pengguna: X1, persepsi

kemanfaatan pengguna: X<sub>2</sub>, dan kinerja pegawai: Y) sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini minimal berjumlah 30 sampel.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut ini: (Rao, 1996 dalam Jatmiko, 2006) [19]

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{Moe})^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Populasi

Moe = Margin of error max yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 0,01)

Berdasarkan jumlah pegawai KPP Pratama Makassar Utara sebanyak 116 maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan margin of error sebesar 0,01 adalah:

$$n = \frac{116}{1 + 116 (0,01)^2}$$

$$n = 53,70$$

$$= 54$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 54 pegawai. Jumlah sampel ini sudah melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat yang ditetapkan oleh Hair et al (1998) dalam Jatmiko (2006) [19].

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu persepsi kemudahan pengguna (X<sub>1</sub>), persepsi kemanfaatan pengguna (X<sub>2</sub>), terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Y).

Didalam penggunaan analisis regresi linear berganda, diperlukan beberapapengujian terlebih dahulu yaitu pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

**a. Pengujian Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen (persepsi kemudahan pengguna ( $X_1$ ) dan persepsi kamanfaatan pengguna ( $X_2$ )) dan variabel dependen (penerimaan pajak daerah ( $Y$ )) mempunyai distribusi normal.[26]
2. Uji Multikolineritas adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel independen.[26]
3. Uji Heteroskedstisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. [26]

**b. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui ketetapan kuesioner dalam mengukur apa yang hendak diukur. Pada penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi Pearson Product Moment ( $r$ ), yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total. Suatu item dinyatakan valid jika nilai  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item- Total Correlation lebih besar dari  $r$ - tabel. [26]

**c. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil

dari waktu ke waktu. pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien cronbach's alpha. [26]

### **1. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X. [21]

### **2. uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik t (parsial) . uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kemanfaatan pengguna terhadap variabel kinerja pegawai. [7]

## **BAB IV. PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **4.1.1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada dibawah koordinasi kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di Kota Makassar. Jumlah wajib pajak terdaftar saat ini mencapai 130 ribu jiwa wajib pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri mengingat di Kota Makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang paling sering dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan, di Kota Makassar hanya terdapat satu kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada dibawah kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara.

Karena laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan.

Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor

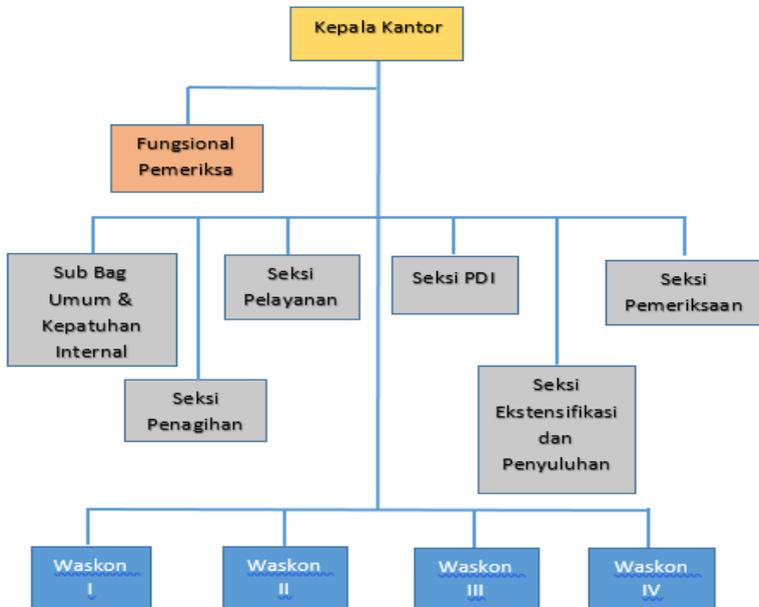
132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Semangat ini juga yang membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak Percontohan di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara “Menjadi model layanan publik terbaik di Kota Makassar” dan mempunyai Misi “Memberi layanan prima, mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan mengamankan penerimaan Negara.

#### **4.1.2. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikondisikan. Selain itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan dan saluran perintah maupun penyampaian laporan, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan yang satu dengan kegiatan yang lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



**Gambar IV- 1 Struktur Organisasi**

Berdasarkan gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar utara berikut ini adalah penjelasan dan *Job Description* setiap seksi/devisi.

#### 1. Sub Bagian Umum

Sub bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian *intern*, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Untuk menjalankan tugasnya tersebut, di bawah kepemimpinan Ibu Endang Soedastuti, Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ditopang oleh pelaksana-

pelaksana terbaik di bidangnya yaitu dua pelaksana di bidang Kepegawaian, satu di urusan Rumah Tangga, satu pelaksana di Keuangan, satu pelaksana di bidang Kepatuhan Internal, serta satu pelaksana sebagai bendahara. Sub bagian umum juga membantu kepala kantor melalui dua orang sekretaris. Komitmen Sub Bagian Umum terwujud dengan kenaikan pangkat pegawai yang selalu tepat waktu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, pembayaran gaji dan tunjangan yang tidak pernah terlambat serta tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi.

## 2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara di bawah kepemimpinan Bapak Sutrisno bertugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-Filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi. Kinerja terbaik dapat dicapai berkat sinergi kepala seksi bersama pelaksana PDI yang terdiri dari enam orang, dua diantaranya menjalankan tugas sebagai *Operator Console*.

## 3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak. Tugas dan fungsi pelayanan bagi Kantor Pelayanan Pajak sangat vital karena menjadi pintu keluar masuknya permohonan dan pelaporan Wajib Pajak. Di bawah koordinasi Ibu Andi Tenri Nangnga, Seksi Pelayanan Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dengan menerbitkan produk hukum tepat waktu serta petugas Tempat Pelayanan Terpadu yang senantiasa melayani dengan senyum, salam dan sapa. Pelayanan ini diberikan oleh enam pelaksana *back office* dan enam pelaksana *front office*. Kinerja Seksi Pelayanan diukur dari banyaknya jumlah produk hukum tepat waktu yang diterbitkan, pengelolaan penerimaan SPT sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan pelayanan pendaftaran Wajib Pajak sesuai SOP yang ada.

#### 4. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Di bawah bimbingan Bapak Timon Pieter, Seksi Penagihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu menorehkan prestasi dengan pencapaian penagihan yang melebihi target yang ditetapkan pada tahun 2014 dan mempersembahkan prestasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebagai Kepala Seksi Penagihan Terbaik III Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini tidak terlepas dari keaktifan dua orang pelaksana yang diangkat sebagai Juru Sita serta dukungan administrasi piutang pajak yang dilaksanakan oleh satu orang pelaksana. Prestasi Seksi Penagihan dilihat dari pencapaian target pencairan piutang pajak. Selain itu pelaksanaan Surat Paksa, Sita dan Lelang juga menjadi tolak ukur keberhasilan Seksi Penagihan.

#### 5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak,

pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan. Bersama Bapak Yermia Pamentang selaku Kepala Seksi, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara berhasil meraih prestasi di tahun 2014 sebagai Kepala Seksi Ekstensifikasi terbaik II Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini berkat pencapaian penerimaan WP baru yang mampu melebihi target yang diberikan. Prestasi ini tidak lepas dari kegigihan para pelaksana ekstensifikasi yang saat ini berjumlah lima orang pelaksana dalam melakukan pengamatan potensi, bimbingan wajib pajak baru dan penyuluhan perpajakan.

#### 6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Seksi yang dikomandoi oleh Bapak Abdul Samad ini masih terbilang baru terkait tugas pokok dan fungsinya. Sinerginya dengan Seksi Pelayanan mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan tugasnya, seksi ini digerakkan oleh tujuh orang *Account Representative* yang selalu sedia memberikan pelayanan terbaik di *helpdesk* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

#### 7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II yang dipimpin oleh Bapak Surdiyono mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan

intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Seksi ini mengawasi seluruh Wajib Pajak Bendahara yang ada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ditambah Wajib Pajak di Kecamatan Bontoala dan Ujung Tanah, serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea, untuk mengawasi wilayah tersebut.

#### 8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Seksi Pengawasan dan Konsultasi III mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Seksi yang dipimpin oleh Bapak Aden Setiawan ini mengawasi Wajib Pajak di Kecamatan Biringkanaya serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea. Untuk mengawasi wilayah tersebut, Seksi Waskon III mengandalkan *Account Representative* sebanyak sembilan orang.

#### 9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Seperti Seksi Pengawasan dan Konsultasi II dan III, yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Dalam mengawasi di Kecamatan Wajo serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea, Bapak Rais Somang selaku kepala seksi telah mengukir prestasi yang membanggakan dengan menjadi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi Terbaik II Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Bukan hanya itu, salah

seorang *Account Representativenya* juga terpilih sebagai *Account Representative* Terbaik III Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Dalam pelaksanaan pengawasan wilayah kerjanya, Seksi Waskon IV juga mengandalkan sembilan orang *Account Representativenya*.

#### 10. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor. Seksi Pemeriksaan berfungsi mendukung administrasi pemeriksaan yang dijalankan oleh Fungsional Pemeriksa Pajak. Dikepalai oleh Bapak Andarias Sallo, Seksi Pemeriksaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu memberikan dukungan optimal bagi para fungsional pemeriksa pajak sehingga administrasi pemeriksaan berjalan baik. Kinerja ini merupakan kerja keras dua orang pelaksana yang ditempatkan di seksi ini. Kinerja optimal Seksi Pemeriksaan akan membantu mewujudkan penyelesaian pemeriksaan. Bahkan tingkat penyelesaian pemeriksaan tepat waktu juga ikut naik berkat dukungan dari Seksi Pemeriksaan.

#### 11. Fungsional Pemeriksa Pajak

Dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara memiliki 9 (sembilan) orang pejabat fungsional pemeriksa pajak yang terbagi dalam 2 (dua) kelompok di bawah koordinasi dari Bapak Nur Taqwa sebagai supervisor kelompok I yang terdiri dari 1 (satu) tim pemeriksa pajak dan Bapak Mahmud Hidayat sebagai supervisor kelompok II yang terdiri dari 2 (dua) tim pemeriksa pajak. Para pejabat

fungsi pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **4.1.3. Alur Pelayanan/Jasa**

##### **1. Seksi Pelayanan**

Wajib Pajak datang ke kantor pajak dan akan diarahkan oleh sekuriti untuk mengambil nomor antrian. Wajib Pajak yang nomor antrian di sebut oleh pegawai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di persilahkan untuk mengambil tempat yang telah disediakan. Wajib Pajak menyerahkan berkas yang dibawahnya ke pegawai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang selanjutnya akan diserahkan ke seksi pelayanan untuk ditindaklanjuti. Seksi pelayanan akan mengirimkan berkas ke pegawai yang bersangkutan atas Wajib Pajak tersebut.

##### **2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Wajib Pajak yang ingin melakukan *e-filling* akan diarahkan ke Seksi Pengolahan data dan Informasi. Dimana wajib pajak akan dibantu oleh pegawai dalam membuat *e-filling*. Bukan hanya Wajib Pajak seksi Pengolahan Data dan informasi juga dapat membantu pegawai lain dalam dukungan teknis komputer seperti mengganti CPU komputer, menyambungkan jaringan *wifi* ke komputer pegawai, perbaikan sistem aplikasi komputer, dan penyebaran data Wajib Pajak melalui alat keterangan atau dengan menggunakan situs resmi Pajak.

##### **3. Seksi Penagihan**

Apabila ada Wajib Pajak yang tidak bisa menyelesaikan tunggakan pajaknya sampai batas waktu yang telah ditentukan. Maka juru sita Seksi Penagihan terpaksa menyita barang yang digunakan sebagai jaminan. Dan sampai batas waktu berikutnya wajib pajak yang

bersangkutan belum juga menyelesaikan tunggakannya. Maka, barang sitaan tersebut akan dilelang untuk menutupi utang Wajib Pajak tersebut.

#### 4. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan biasanya melakukan penyuluhan di wilayah wewenang. Ketua Tim Penyuluhan biasanya diketuai oleh Kepala Seksi Ekstensifikasi yang dibantu oleh seorang sekretaris yang dijabat oleh Kepala seksi Pelayanan, kepala seksi pengawasan dan konsultasi sebagai ketua subtim materi penyuluhan, kasubbag Umum sebagai ketua subtim sarana dan prasarana dan kelompok tenaga penyuluhan perpajakan yang terdiri dari *Account Representative* dan pelaksana yang ditunjuk dalam Surat Keputusan (SK) tim penyuluhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yang bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing Kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama makassar Utara sebagai penanggung jawab kegiatan Penyuluhan.

#### 5. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan bekerja sama dengan seksi pengawasan dan konsultasi dalam melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Wajib Pajak yang diperiksa akan didampingi oleh *Account Representative* yang bersangkutan. Pengiriman berkas Laporan hasil Pemeriksaan (LHP) untuk disetujui oleh Seksi Pemeriksaan.

#### 6. Seksi Fungsional Pemeriksa Pajak

Seksi Fungsional pemeriksa pajak bertugas untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan mengeluarkan surat peminjaman dokumen atau berkas Wajib Pajak.

#### 7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I,II,III dan IV

Wajib Pajak yang ingin melakukan konsultasi dengan *Account Representative* dapat mengunjungi kantor pajak untuk bertemu dengan

*AccountRepresentative* yang bersangkutan. *Account Representative* melakukan pengawasan dengan cara kunjungan visit dan penyuluhan Wajib Pajak di Wilayah berwenang, mengirimkan surat himbauan berupa SP2DK, STP dan surat massal himbauan yang biasanya dikirim pada awal bulan kepada Wajib Pajak.

## **4.2. Pengolahan Data/Hasil**

### **4.2.1. Deskripsi Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Makassar Utara dengan jumlah responden sebanyak 116 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner Pada kantor pelayanan pajak pratama makassar utara sebanyak 116 kuesioner kepada pegawai. Kuesioner diberikan berdasarkan kriteria pegawai yang menggunakan aplikasi SIDJP, kuesioner yang diperoleh sebanyak 104 kuesioner data yang dapat dianalisis berupa kuesioner yang diisi oleh pegawai kantor pelayanan pajak pratama makassar utara. Deskripsi responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Berikut adalah tabel yang menunjukkan deskripsi responden pegawai KPP Pratama Makassar Utara.

**Tabel IV- 1Deskripsi Responden Penelitian**

| Data Responden      | Keterangan       | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|------------------|-----------|------------|
| Jenis Kelamin       | Laki-laki        | 28        | 52%        |
|                     | Perempuan        | 26        | 48%        |
| Umur                | 20-30 Tahun      | 24        | 44%        |
|                     | 31-40 Tahun      | 18        | 33%        |
|                     | 41-50 Tahun      | 12        | 22%        |
|                     | Di atas 50 Tahun | 0         | 0%         |
| Pendidikan Terakhir | D1               | 12        | 22%        |
|                     | D3               | 23        | 43%        |
|                     | S1               | 18        | 33%        |
|                     | S2               | 1         | 2%         |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki 52%, sisanya 48% berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari umurnya, sebagian besar responden berumur pada kisaran 20 hingga 30 tahun (44%) sedangkan 31 sampai 40 tahun (33%), 41 sampai 50 tahun (22%) dan diatas 50 tahun 0%.

Berdasarkan tingkat pendidikan,dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir D3 (43%), S1berpendidikan 33%, D1 berpendidikan 22% dan sisanya 2% berpindidikan S2.

### 4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

#### 4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna (X<sub>1</sub>)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel persepsi kemudahan pengguna didasarkan pada tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan kepada responden. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Variabel persepsi kemudahan pengguna:

| Pertanyaan   | Skor |   |    |   |    |   |    |    |    |    | Min | Max |
|--|------|---|----|---|----|---|----|----|----|----|-----|-----|
|  | STS  |   | TS |   | KS |   | S  |    | SS |    |     |     |
|  | F    | % | F  | % | F  | % | F  | %  | F  | %  |     |     |
| Sistem informasi sangat mudah dipelajari                         | 0    | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 52 | 96 | 2  | 4  | 4   | 5   |
| Sistem informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna | 0    | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 50 | 93 | 4  | 7  | 4   | 5   |
| Sistem informasi meningkatkan keterampilan pengguna              | 0    | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 44 | 81 | 10 | 19 | 4   | 5   |
| Sistem informasi mudah untuk dioperasikan                        | 0    | 0 | 0  | 0 | 1  | 2 | 42 | 78 | 11 | 20 | 3   | 5   |

**Gambar IV- 2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna**

Berdasarkan gambar tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemudahan pengguna, untuk pertanyaan pertama yakni “Sistem informasi sangat mudah dipelajari”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

pertanyaan kedua yakni “Sistem informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan ketiga yakni “Sistem informasi meningkatkan keterampilan pengguna” nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan keempat yakni “Sistem informasi mudah untuk dioperasikan” nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 3 yang berarti terdapat responden menjawab kurang setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

### 4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kemanfaatan Pengguna (X<sub>2</sub>)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel persepsi kemanfaatan pengguna didasarkan pada tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Variabel persepsi kemanfaatan pengguna:

| Pertanyaan  | Skor |   |    |   |   |   |    |    |    |    | Min | Max |
|---|------|---|----|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|
|   | STS  |   | TS |   | N |   | S  |    | SS |    |     |     |
|   | F    | % | F  | % | F | % | F  | %  | F  | %  |     |     |
| Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 36 | 67 | 18 | 33 | 4   | 5   |
| Sumber informasi seputar pekerjaan dengan menggunakan SIDJP             | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 42 | 78 | 12 | 22 | 4   | 5   |
| Efisiensi pekerjaan dengan menggunakan SIDJP                            | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 45 | 83 | 9  | 17 | 4   | 5   |
| Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna              | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 42 | 78 | 12 | 22 | 4   | 5   |

**Gambar IV- 3Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi kemanfaatan Pengguna**

Berdasarkan gambar tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemanfaatan pengguna, untuk pertanyaan pertama yakni “Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktivitas”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan kedua yakni “Sumber informasi seputar pekerjaan dengan menggunakan SIDJP”, nilai minimum untuk jawaban responden

atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan ketiga yakni “Efisiensi pekerjaan dengan menggunakan SIDJP”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan keempat yakni “Mempertinggi efektivitas dan meningkatkan kinerja pengguna”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

### 4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel kinerja Pegawai (Y)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kinerja pegawai didasarkan pada tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berikut adalah tanggapan responden mengenai Variabel kinerja pegawai:

| Pertanyaan   | Skor |   |    |   |   |   |    |    |    |    | Min | Max |
|--|------|---|----|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----|
|  | STS  |   | TS |   | N |   | S  |    | SS |    |     |     |
|  | F    | % | F  | % | F | % | F  | %  | F  | %  |     |     |
| Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sangat baik   | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 49 | 91 | 5  | 9  | 4   | 5   |
| Dapat melaksanakan pekerjaan tanpa bantuan dari pegawai lain   | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 45 | 83 | 9  | 17 | 4   | 5   |
| Sesuai dengan beban kerja sebagaimana yang ditugaskan  | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 41 | 76 | 13 | 24 | 4   | 5   |
| Melakukan pekerjaan dengan akurat dan jarang membuat kesalahan   | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 43 | 80 | 11 | 20 | 4   | 5   |
| Pekerjaan yang diselesaikan mengutamakan hasil pekerjaan yang bermutu dan sesuai dengan peraturan yang ada | 0    | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 40 | 74 | 14 | 26 | 4   | 5   |

**Gambar IV- 4Tanggapan Responden Mengenai Variabel kinerja pegawai**

Berdasarkan Gambar 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel kinerja pegawai, untuk pertanyaan pertama yakni “Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sangat baik”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban

responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan kedua yakni “Dapat melaksanakan pekerjaan tanpa bantuan dari pegawai lain”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan ketiga yakni “Sesuai dengan beban kerja sebagaimana yang ditugaskan”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan keempat yakni “Melakukan pekerjaan dengan akurat dan jarang membuat kesalahan”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

Pertanyaan kelima yakni “Pekerjaan yang diselesaikan mengutamakan hasil pekerjaan yang bermutu dan sesuai dengan peraturan yang ada”, nilai minimum untuk jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 4 yang berarti terdapat responden menjawab setuju, sedangkan nilai maksimum jawaban responden atas pertanyaan ini adalah 5 yang berarti terdapat responden yang menjawab sangat setuju .

#### **4.4. Uji Instrumen**

Untuk mengetahui kuesioner berkualitas atau tidak, dilakukanlah uji instrumen. alat yang digunakan dalam pengujian instrumen ini adalah program SPSS 16. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu teknik korelasi Pearson Product Moment ( $r$ ), yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total. Item dinyatakan valid jika nilai  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item- Total Correlation lebih besar dari  $r$ - tabel pada taraf signifikansi 0,05 (5%). Besar  $r$ - tabel untuk taraf signifikansi 0,05 pada  $n=54$  adalah 0,2681. Berikut adalah tabel hasil uji validasi variabel penelitian.

**Tabel IV- 2Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

| Variabel                      | item | R-hitung | Keterangan |
|-------------------------------|------|----------|------------|
| Persepsi kemudahan pengguna   | P1   | 0,476    | Valid      |
|                               | P2   | 0,588    | Valid      |
|                               | P3   | 0,448    | Valid      |
|                               | P4   | 0,654    | Valid      |
| Persepsi kemanfaatan pengguna | P1   | 0,505    | Valid      |
|                               | P2   | 0,605    | Valid      |
|                               | P3   | 0,428    | Valid      |
|                               | P4   | 0,417    | Valid      |
| Kinerja pegawai               | P1   | 0,337    | Valid      |
|                               | P2   | 0,306    | Valid      |
|                               | P3   | 0,465    | Valid      |
|                               | P4   | 0,552    | Valid      |
|                               | P5   | 0,602    | Valid      |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji validitas penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan pengguna, dan kinerja pegawai ini adalah Valid Hal ini dapat dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai  $r$ - hitung yang lebih

besar dari 0,226, sehingga seluruh item pertanyaan yang terkait dengan pengukuran persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan pengguna, dan kinerja pegawai dapat digunakan dalam penelitian ini. .

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien cronbach's alpha. Sekaran (2013:311) [18], menyatakan cara mengukur reliabilitas dengan cronbach's alpha adalah sebagai berikut:

1. jika cronbach's alpha kurang dari 0,60 maka reliabilitas dikatakan buruk
2. jika cronbach's alpha 0,60 sampai 0,77 maka reliabilitas diterima
3. jika cronbach's alpha lebih dari 0,80 maka reliabilitas dikatakan baik.

Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas atas variabel-variabel penelitian.

**Tabel IV- 3Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

| Variabel       | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------|------------------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0,665            | Reliabel   |
| X <sub>2</sub> | 0,611            | Reliabel   |
| Y              | 0,612            | Reliabel   |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel penelitian, dapat diketahui bahwa koefisien cronbach's alpha variabel persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan, dan kinerja pegawai lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa reliabilitas diterima.

#### **4.4.3. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator) (Jatmiko, 2006) [19]. Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

##### **4.4.3.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Apabila ingin mengetahui apakah residual berdistribusi normal maka dalam penelitian ini digunakan uji statistik one sampel kolmogrov smirnov. Residual yang normal adalah yang memiliki nilai signifikan diatas 0,05. Pada gambar normal probability plot distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Jika data menyebar jauh dan garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model asumsi normalitas tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat tabel pada gambar berikut ini:

Tabel IV- 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                |                | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                              |                | 54                      |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                | Std. Deviation | .94649847               |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .162                    |
|                                | Positive       | .162                    |
|                                | Negative       | -.114                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | 1.194                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .116                    |

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.sig.2-tailed) sebesar 0,116. Karena signifikansi lebih dari 0.05, maka data dalam penelitian terdistribusi normal.

#### 4.4.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

**Tabel IV- 5** Hasil uji heteroskedastisitas

| <b>Variabel</b>       | <b>Nilai Signifikansi</b> |
|-----------------------|---------------------------|
| Kemudahan ( $X_1$ )   | 0,572                     |
| Kemanfaatan ( $X_2$ ) | 0,006                     |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel Hasil uji heteroskedastisitas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kemanfaatan pengguna lebih besar dari 0,05. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada kedua variabel independen.

#### 4.4.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai *Varians Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai tolerancinya lebih kecil dari 0,10 maka tidak terdapat hubungan antara variabel-variabel independen (tidak terjadi multikolinieritas).

**Tabel IV- 6 Hasil uji multikolinieritas**

| Variabel             | Tolerance | VIF   |
|----------------------|-----------|-------|
| Kemudahan Pengguna   | 0,787     | 1,271 |
| Kemanfaatan Pengguna | 0,787     | 1,271 |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas, dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF berada dibawah 10. Melalui tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

#### **4.4.3.4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut Ihsan (2013) [20], koefisien menunjukkan ukuran seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terkait. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel bebas dalam model terhadap variabel terkaitnya dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Nilai koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) karena koefisien determinasi yang disesuaikan lebih tepat (Sugiarto, 2006:260) [21].

**Tabel IV- 7 Hasil uji Determinasi**

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                | .425 <sup>a</sup> | .180     | .148              | .965                       |

a. Predictors: (Constant), kemanfaatan, kemudahan

b. Dependent Variable: kinerja pegawai

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel koefisien determinasi, diketahui bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,148 atau 14%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kemanfaatan pengguna SIDJP terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 14% sementara 86% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

#### **4.4.4. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik t (parsial). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial (Jatmiko, 2006) [19]. Pada hipotesis 1 dan 2, diuji dengan menggunakan uji t.

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan 2 cara. Pertama, membandingkan nilai t- hitung dengan nilai t- tabel (Jatmiko,2006) [19]. Jika nilai t- hitung lebih besar dari t- tabel maka hipotesis alternatif yang diajukan diterima, demikian pula sebaliknya, Dalam penelitian kali ini, t- tabel diperoleh pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan  $n-k-1$  atau  $54-2-1 = 51$ . dengan pengujian 2 sisi dengan taraf signifikansi berada pada angka 0,025, t- tabel diperoleh sebesar 2,00758. Kedua membandingkan nilai signifikan yang diperoleh dengan nilai signifikan 0,05 (5%). Jika diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis alternatif yang diajukan diterima. Hasil dari uji t untuk hipotesis persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai dapat diterima karena sudah signifikan.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda terhadap data yang telah dikumpulkan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV- 8 hasil uji Determinasi**

| Variabel             | Koefisien Regresi | Nilai t | Signifikansi |
|----------------------|-------------------|---------|--------------|
| Konstanta            | 11,420            | 3,952   | 0,000        |
| Persepsi kemudahan   | 0,427             | 2,406   | 0,020        |
| Persepsi kemanfaatan | 0,148             | 0,956   | 0,343        |
| Nilai F              | 5,610             |         | 0,06         |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel analisis regresi linear berganda, maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 11.420 + 0,427X_1 + 0,148X_2 + e$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 11,420 memiliki arti bahwa jika variabel persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna SIDJP bernilai 0, maka kinerja pegawai bernilai 11,420.
2. Koefisien regresi variabel persepsi kemudahan sebesar 0,427, berarti jika kemudahan pengguna SIDJP mengalami peningkatan, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,427.
3. Koefisien regresi variabel persepsi kemanfaatan sebesar 0,148, berarti jika kemanfaatan pengguna SIDJP mengalami peningkatan, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,148.

#### **4.4.4.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai**

Berdasarkan tabel 4.8 analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai t- hitung sebesar 2,406 dengan nilai signifikansi 0,020. Nilai t- hitung diperoleh sebesar 2,406 yang berarti lebih besar dari nilai t- tabel sebesar 2,007. sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,020 yang berarti lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Nilai t- hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t- tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan SIDJP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Nilai positif yang diperoleh pada persamaan dan tabel hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa apabila aplikasi SIDJP mudah untuk digunakan maka kinerja pegawai akan terus meningkat. Demikian pula sebaliknya, apabila aplikasi SIDJP tidak mudah untuk digunakan maka kinerja pegawai juga akan menurun. Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa “ persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai”, dapat diterima. Hal tersebut menunjukkan penelitian ini dapat membuktikan bahwa persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan SIDJP berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Pramanda Dkk (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna TI mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan gambar 4.2 tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemudahan pengguna, responden yang memilih setuju sebanyak

42 sampai dengan 52 responden dan sangat setuju sebanyak 2 sampai dengan 11 responden, Hal ini menunjukkan bahwa responden mudah untuk menggunakan SIDJP.

#### **4.4.4.2. Pengaruh Persepsi kemanfaatan Pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai**

Berdasarkan tabel 4.8 analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai t- hitung sebesar 0,956 dengan nilai signifikansi 0,343. Nilai t- hitung diperoleh sebesar 0,956 yang berarti lebih besar dari nilai t- tabel sebesar 2,007. sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,343 yang berarti lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Nilai t- hitung yang diperoleh lebih kecil dari nilai t- tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Nilai negatif yang diperoleh pada persamaan dan tabel hasil uji analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP dengan kinerja pegawai . hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIDJP kurang bermanfaat meningkatkan kinerja pegawai. Jadi, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP terhadap kinerja pegawai”, ditolak. Hal tersebut menunjukkan penelitian ini dapat membuktikan bahwa persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari Pirade (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan SIPKD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan hasil penelitian dari Pramanda Dkk (2016) yang menyatakan bahwa kemanfaatan penggunaan TI mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil

penelitian juga tidak sejalan dengan penelitian Lindawati (2012) yang menyatakan bahwa Persepsi kemanfaatan mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.

Berdasarkan gambar 4.3 tanggapan responden mengenai variabel persepsi kemanfaatan pengguna, responden yang memilih setuju sebanyak 36 sampai dengan 45 responden dan sangat setuju sebanyak 9 sampai dengan 18 responden, Hal ini menunjukkan bahwa responden memanfaatkan SIDJP.

## **BAB V. Penutup**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh kemudah pengguna mengindikasikan bahwa apabila kemudahan penggunaan SIDJP meningkat maka kinerja pegawai juga akan meningkat.
2. Persepsi kemanfaatan pengguna atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **5.2. Saran**

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna atas penggunaan SIDJP sudah baik. Namun untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai sebaiknya aplikasi SIDJP lebih melengkapi menu yang sesuai dengan bidang perpajakan seperti aplikasi Apportal DJP agar lebih memudahkan pegawai dalam mengerjakan tugas dan perkembangan seputar informasi perpajakan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti sikap terhadap pengguna, kecenderungan untuk tetap menggunakan dan kondisi nyata pengguna. Hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien

determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya pembahasan variabel lainnya.

## Daftar Pustaka

- [1] Susanti, Mira., 2015 Pengaruh perilaku atas penggunaan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap kinerja pemeriksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Makassar.
- [2] Wibowo, Arief., 2008 Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).
- [3] Saputra, Rahardian., Astuti, SitiEndang., dan Rahardjo,Kusdi., 2014. Analisis penggunaan aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan kinerja Pegawai.
- [4] Septiria,Yelti.,2016 pengaruh penerapan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
- [5] Pramanda, Putra Reditya., Astuti,SitiEndang., dan Azizah, Farah Devi.,2016 Pengaruh kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.
- [6] Priyambada, Bagus., Kusyanti, Ari., Herlambang, Dwi Admaja., Analisis penerimaan SIDJP menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada KPP Pratama Mojokerto.
- [7] Lucyanda, Jurica., Pengujian Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior.
- [8] Nugroho, Adhi Mahendra., Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan Computer Self Efeeicacy, terhadap penggunaan Online Bangking pada mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- [9] O'Brien, James A., Marakas, Maracas A.,(2011), "Management Information Systems" McGraw-Hill, New York
- [10] Laudon., Kenneth C, Laudon., Jane P, (2012), "Management Information Systems: Managing The Digital Firm, Twelfth Edition", Prentice Hall Inc., New Jersey.
- [11] Whitten, dkk. 2004. Metode Desain & Analisis Sistem Edisi 6. Yogyakarta : Andi Offset.
- [12] Gandara, Surya Arifia., Pengaruh efektivitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap efektivitas pengendalian internal dan dampaknya pada pencegahan Fraud.
- [13] Faries, Feliana., Budiono, Doni., pengaruh perilaku pemeriksa pajak dan profesionalisme pemeriksa pajak terhadap kinerja pemeriksa pajak.
- [14] Lestari, Marina., Kertahadi., Suryadi, Imam., Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal pajak (SIDJP)
- [15] Devi, Sherina, Nyoman Luh Ni., Suartana, Wayan I., Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap penggunaan sistem informasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa.
- [16] Sawitri., Pengaruh teknologi informasi, pemanfaatan teknologi informasi, efektivitas penggunaan dan kepercayaan teknologi informasi terhadap kinerja individual.
- [17] Sugiarti, Vidi., Pengaruh persepsi penerimaan teknologi informasi berbasis tam, persepsi kepercayaan, dan persepsi tekanan sosial terhadap persepsi kinerja pegawai pajak.

- [18] Sekaran, Uma. and Roger Bougie. 2013. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. Southern Illinois University at Carbondale: Hohn Wiley & Sons, Inc.
- [19] Jatmiko. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Syudi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). "Tesis. Semarang: Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- [20] Ihsan, Muchsin. 2013. " Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang". Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- [21] Sugiarto, D.S. 2006. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [22] Syahril, Mohammad. 20013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). " Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang.
- [23] Pirade, Saleh, Amar 2013. *Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) terhadap Kinerja Pegawai di Baupaten Tanah Toraja*.
- [24] Lindawati, Salamah 2012. *Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan*.
- [25] Prasetyo, Musadieg, Susilo 2014. *Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Website terhadap Kinerja..*

# Lampiran

## **Lampiran 1 : Daftar Jumlah Pegawai KPP Pratama Makassar Utara**

## **Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian**

## **Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner Penelitian Uji Lapangan**

## **Lampiran 4 : Rekapitulasi Kuesioner Penelitian Uji Sampel**

## **Lampiran 5 : Uji Validitas Kuesioner**

## **Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Kuesioner**

## **Lampiran 7 : Hasil Pengujian Data**

## **Lampiran 8 : Surat**

## **Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup**