BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.Objek Penelitian

Objek penelitian menurut **Husein Umar (2005:303)** dalam **Umi Narimawati et al. (2010:29)** mengemukakan bahwa: "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian itu dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu". Objek dalam penelitian ini adalah Peranan Kualitas Sistem *e-Registration* terhadap Kepuasan Pengelola dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.

3.1.1.Sejarah Singkat Perusahaan

Kantor Pajak sudah ada sejak kemerdekaan Indonesia dan bernama "Kantor Inspeksi Keuangan Bandung" untuk wilayah Jawa Barat, tetapi dalam perkembangannya terbagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok *Cooperative* dan kelompok *Non Cooperative* akibat dari Agresi Militer Belanda I. Kelompok *Cooperative* bekerjasama dengan Belanda dan berkedudukan di Jalan Asia Afrika, sedangkan kelompok *Non Cooperative* lebih memihak ke Republik Indonesia dan pindah ke Tasikmalaya.

Pada agresi Belanda II bubarlah Kantor Inspeksi Keuangan yang berada di Tasikmalaya dan yang masih aktif adalah kelompok *Cooperative*. Pada tahun 1965 Kantor Inspeksi Keuangan berubah nama menjadi "Inspeksi Pajak Bandung". Berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak, berada di lingkungan Departemen Keuangan.

Pada tanggal 1 Januari 1980 Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua wilayah kerja, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat, di jalan Soekarno Hatta No. 216 Bandung dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur, di jalan Kiara Condong No. 327 Bandung.

Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 48/KMK.01/88 tanggal 19 Januari 1988, telah diresmikan di Bandung sebuah Kantor Inspeksi Pajak lagi yaitu "Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah" yang bertempat di Jalan Purnawarman No.21.

Dengan adanya Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia tersebut Kantor Inspeksi Bandung menjadi 3 (tiga), yaitu merupakan salah satu dari 72 Kantor Inspeksi pajak di Indonesia yang masuk dalam wilayah VII DJP Jawa Barat. Pada tanggal 26 Maret 1988 berdasarkan Surat Menteri Keuangan No.26/UU/01/89 nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah berubah menjadi "Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah" terhitung mulai tanggal 1 April 1989. Tahun 1989 istilah Kantor Inspeksi Pajak diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak, walaupun struktur organisasinya masih belum berdasarkan fungsi.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.276/KMK/1989 terhitung mulai 1 April 1989, seluruh kantor Inspeksi Pajak di Indonesia diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak, di Bandung sendiri terbentuk Kantor Pelayanan Pajak diantaranya Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie No. 37, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah

yang beralamat di Jl. Purnawarman No. 21, dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cimahi yang beralamat di Jl. Raya Barat Cimahi.

Modernisasi perpajakan dilakukan dengan berdasar kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 12/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/OMK.01/2007.

KPP Pratama Cimahi terletak di Jalan H. Amir Machmud No. 574, kotak pos 112 Cimahi 40526 dengan nomor telepon 022-6654646.

Logo Kementerian Keuangan



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia 2007

Gambar 3.1 Logo Kementerian Keuangan

Beberapa hal terkait tentang Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, yaitu:

a. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.
b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
c. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

2. Kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Demi tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sarana, tujuan, visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, ditetapkan kebijakan-kebijakan yang dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, yaitu:

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan
b. Pencapaian Rencana Penerimaan PPh
c. Pencapaian Rencana PPN
d. Pencapaian Rencana Penerimaan PBB dan BPHTB
e. Pencapaian Rencana Penerimaan Melalui Pencairan Tunggakan
f. Mewujudkan Masyarakat yang sadar dan peduli pajak

3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan-pelayanan di bidang Pelayanan Perpajakan dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

Selain mempunyai tugas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai beberapa fungsi, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak serta ekstensifikasi Wajib Pajak.
2. Penatausahaan dan pengecekan surat pemberitahuan serta berkas Wajib Pajak.

3. Penatausahaan dan pengecekan serta pemberitahuan masa, serta penatausahaan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
4. Penatausahaan penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi PPh, PPN, PBB, dan PTLL.
5. Verifikasi dan penerapan sanksi perpajakan.
6. Pengurusan pemberian Surat Ketetapan Pajak
7. Penyuluhan dan pelayanan konsultasi perpajakan
8. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

4. Gedung Kantor

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi menempati gedung sendiri yang terletak di Jalan Jenderal H. Amir Machmud No.574 Cimahi, terdiri dari 4 (empat) lantai masing-masing lantai ditempati oleh :

Lantai I : 1. Ruang Tempat Pelayanan Terpadu
2. Ruang Kerja Seksi Pelayanan
3. Ruang Kerja Seksi Pengolah Data dan Informasi

Lantai II : 1. Ruang Kerja Kepala Kantor
2. Ruang Rapat Kepala Kantor
3. Ruang Kerja Sub Bagian Umum
4. Ruang Aula
5. Ruang Dokter

Lantai III : 1. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

2. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

3. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

4. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Lantai IV : 1. Ruang Kerja Seksi Penagihan

2. Ruang Kerja SeksiEkstensifikasi Perpajakan

3. Ruang Kerja Seksi Pemeriksaan

4. Ruang Kerja Kelompok Fungsional Pemeriksa

3.1.2.Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

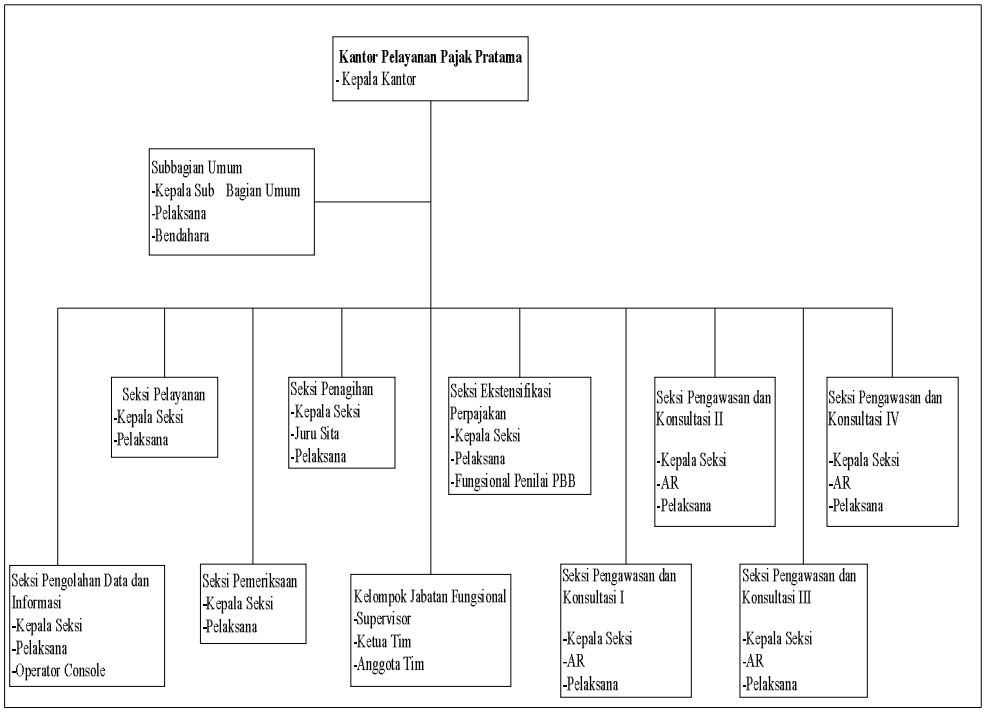
Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mengacu pada visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu: "Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi."

Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

3.1.3.STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIMAHI

Struktur organisasi kantor pelayanan pajak pratama cimahi dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut ini :



Sumber: Subbagian Umum KPP Pratama Cimahi

Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi

3.1.4.Deskripsi Tugas

Berikut ini akan diuraikan tanggung jawab masing-masing bagian sebagai berikut:

1. Kepala Kantor

Bertanggung jawab untuk menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk membuat rencana kerja masing-masing Seksi/Subbagian Umum untuk dijadikan rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak.

2. Subbagian Umum

Bertanggung jawab untuk

1. Kepala Subbagian Umum menugaskan Pelaksana untuk menyiapkan konsep rencana kerja Subbagian Umum.
2. Pelaksana menyiapkan konsep rencana kerja Subbagian Umum dan menyampaikan Kepada Kepala Subbbagian Umum.
3. Kepala Subbbagian Umum meneliti, dan menyetujui konsep rencana kerja Subbagian Umum dan menugaskan pelaksana untuk mengkompilasi dengan rencana kerja seksi lain menjadi rencana kerja Kantor Pelayanan Pajak.
4. Kepala Subbagian Umum mengugaskan Pelaksana untuk mengirimkan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak ke Kantor Wilayah dan Direktur Jenderal Pajak.
5. Pelaksana mengirimkan Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak ke Kantor Wilayah dan Direktur Jenderal Pajak.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Bertanggung jawab untuk:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menugaskan Pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

3. Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
4. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempelajari, membahas, dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para Pelaksana, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
6. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menerima Rencana Kerja Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menyampaikan kepada Subbagian Umum untuk dikompilasi (D).
7. Kepala Seksi Pengolahan Data & Informasi menerima Rencana Kerja Kantor yang telah dikompilasi dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
8. Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan rencana kerja tersebut.

4. Seksi Pelayanan

Bertanggung jawab untuk:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.

2. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan Pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pelayanan.
3. Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
4. Kepala Seksi Pelayanan mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para Pelaksana, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pelayanan dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
6. Kepala Seksi Pelayanan menerima Rencana Kerja Seksi Pelayanan yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menyampaikan kepada Subbagian Umum untuk *Dikompilasi* (D).
7. Kepala Seksi Pelayanan menerima Rencana Kerja Kantor yang telah *dikompilasi* dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
8. Pelaksana menatausahakan dan melaksanakan rencana kerja tersebut.

5. Seksi Pemeriksaan

Bertanggung jawab untuk:

1. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak menerima Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak kepada Wajib Pajak, Berkas dan Data Wajib Pajak, beserta dokumen-dokumen lainnya dari Kepala Seksi Pemeriksaan, meneliti kemudian meneruskan kepada Ketua Tim Pemeriksa Pajak.

2. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak meneliti, membahas rencana program pemeriksaan dengan Ketua Tim Pemeriksa Pajak dan menyetujui program pemeriksaan untuk dilaksanakan kemudian meneruskannya kepada Tim Pemeriksa Pajak.

6. Seksi Penagihan

Bertanggung jawab untuk:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Penagihan mempelajari penugasan dan menugaskan Pelaksana untuk membuat konsep Rencana Kerja Seksi Penagihan.
3. Pelaksana membuat konsep Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, serta menyampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan.
4. Kepala Seksi Penagihan mempelajari, membahas dengan para Pelaksana, dan menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, dan menandatangani Rencana Kerja Seksi Penagihan serta meneruskan kepada Seksi Penagihan.
6. Kepala Seksi Penagihan menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menugaskan Pelaksana untuk meneruskannya ke Subbagian Umum.

7. Pelaksana menerima dan meneruskan Rencana Kerja Seksi Penagihan ke Subbagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan pajak .
8. Kepala Seksi Penagihan menerima kompilasi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak dari Subbagian Umum dan meneruskannya kepada Pelaksana untuk ditatausahakan.
9. Pelaksana menatausahakan Rencana Kerja Kantor Pelayanan pajak tersebut.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Bertanggung jawab untuk :

1. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak menerima Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak kepada Wajib Pajak, Berkas dan Data Wajib Pajak, beserta dokumen-dokumen lainnya dari Kepala Seksi Pemeriksaan, meneliti kemudian meneruskan kepada Ketua Tim Pemeriksa Pajak.
2. Menerima dokumen-dokumen lalu menganalisa dan mempelajarinya.
3. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak meneliti, membahas rencana program pemeriksaan dengan Ketua Tim Pemeriksa Pajak dan menyetujui program pemeriksaan untuk dilaksanakan kemudian meneruskannya kepada Tim Pemeriksa Pajak.
4. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak menelaah, membahas dengan Tim Pemeriksa Pajak, menyetujui, memaraf konsep SPHP dan menandatangani lampiran-lampirannya serta meneruskan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti konsep SPHP beserta lampiran-lampirannya, membahas dengan Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak, menyetujui dan menandatangani konsep SPHP, selanjutnya meneruskan kepada Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak.
6. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak menugaskan Ketua Tim Pemeriksa Pajak untuk mengirimkan SPHP beserta lampiran-lampirannya kepada Wajib Pajak.
7. Ketua Tim Pemeriksa Pajak menugaskan Anggota Tim Pemeriksa Pajak untuk mengirimkan SPHP dan Lampiran-lampirannya kepada Wajib Pajak.
8. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani Berita Acara Persetujuan Hasil Pemeriksaan Wajib Pajak, atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan, atau Berita Acara Tidak Memberikan Tanggapan/Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak selanjutnya meneruskan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
9. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani Berita Acara Persetujuan Hasil Pemeriksaan Wajib Pajak, atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan, atau Berita Acara Tidak Memberikan Tanggapan/Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan meneruskan kepada Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak.
10. Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak meneruskan Berita Acara Persetujuan Hasil Pemeriksaan Wajib Pajak, atau Berita Acara Hasil Pemeriksaan, atau Berita Acara Tidak Memberikan Tanggapan/Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan menugaskan Tim Pemeriksa Pajak untuk memperbaiki KKP

dan membuat Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) berdasarkan hasil pembahasan akhir/*closing conference*.

11. Tim Pemeriksa Pajak memperbaiki KKP serta membuat konsep LHP serta meneruskan kepada Ketua Kelompok Pemeriksa Pajak.

8. Seksi Ekstensifikasi

Bertanggung jawab untuk:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian untuk menyusun Rencana Kerja seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan menugaskan Pelaksana untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
3. Pelaksana menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, berupa Rencana Kerja Penilaian Individual/Masal, Rencana Kerja Pendataan Objek dan Subjek PBB, Rencana Kerja Pencarian Data, dan Rencana Kerja Penyandingan NOP dan NPWP, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
4. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempelajari, membahas, dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para Pelaksana/Pejabat Fungsional Penilai PBB, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
6. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan ke Subbagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak.
7. Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Ekstensifikasi Perpajakan ke Subbagian Umum untuk dikompilasi menjadi Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak.
8. Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah ditandatangani Kepala Kantor dari Kepala Subbagian Umum dan meneruskan kepada para Pelaksana untuk menatausahakan dan melaksanakan.

9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Bertanggung jawab untuk :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan *Account Representatives* untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

3. *Account Representatives* menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
4. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para *Account Representatives*, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
6. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi.
7. Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi (D).
8. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah dikompilasi dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
9. Pelaksana menatausahakan dan menyampaikan rencana kerja tersebut kepada para *Account Representatives* untuk dilaksanakan.

10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Bertanggung jawab untuk :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan *Account Representatives* untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
3. *Account Representatives* menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
4. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para *Account Representatives*, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
6. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi.
7. Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi (D).

8. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah dikompilasi dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
9. Pelaksana menatausahakan dan menyampaikan rencana kerja tersebut kepada para *Account Representatives* untuk dilaksanakan.

11. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Bertanggung jawab untuk :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan *Account Representatives* untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
3. *Account Representatives* menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
4. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para *Account Representatives*, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

6. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi.
7. Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi (D).
8. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah dikompilasi dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
9. Pelaksana menatausahakan dan menyampaikan rencana kerja tersebut kepada para *Account Representatives* untuk dilaksanakan.

12. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Bertanggung jawab untuk :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengarahan dan menugaskan para Kepala Seksi/Kepala Subbagian Umum untuk menyusun Rencana Kerja Seksi/Subbagian masing-masing.
2. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan *Account Representatives* untuk menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
3. *Account Representatives* menyiapkan bahan Rencana Kerja berdasarkan hasil kerja tahun berjalan dan usulan Rencana Kerja tahun berikutnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

4. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempelajari, membahas dan menyusun konsep Rencana Kerja bersama para *Account Representatives*, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
6. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menugaskan Pelaksana untuk menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi.
7. Pelaksana menyampaikan Rencana Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi ke Subbagian Umum untuk dikompilasi (D).
8. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima Rencana Kerja Kantor Pelayanan Pajak yang telah dikompilasi dari Subbagian Umum dan meneruskan kepada Pelaksana.
9. Pelaksana menatausahakan dan menyampaikan rencana kerja tersebut kepada para *Account Representatives* untuk dilaksanakan.

3.2.Metode Penelitian

Menurut **Sugiyono (2012:2)** metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Selanjutnya **Umi Narimawati (2008:127)** menyatakan metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui

pengaruh antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Untuk pelaksanaanya dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode statistik inferensial dengan pendekatan kuantitatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah untuk diambil kesimpulannya.

Metode statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya dapat digunakan untuk populasi, seperti pendapat yang diungkapkan oleh **Sugiyono (2008:209)** bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menggunakan data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Pendapat lain tentang statistik inferensial adalah menurut **Akurinto (2009:298)** bahwa statistik inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan pada sampel, bagi populasi. Statistik inferensial disebut statistic probabilitas. Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk popolasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang *(probability)*. Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Adapun pengertian pendekaan kuantitatif menurut **Jonathan Sarwono (2006:258)** adalah :

“Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel tersebut harus didefenisikan dalam bentuk operasionalisasi variabel masing-masing”. Realibilitas dan validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi dalam

menggunakan pendekatan ini karena kedua elemen tersebut akan menentukan kualitas hasil penelitian.

3.2.1.Desain Penelitian

Desain Penelitian menurut **William M.K. Trochim (2006)** [11] "*Research design can be thought of as the structure of research - it is the "glue" that holds all of the elements in a research project together*". Sedangkan **Lincoln dan Guba (1985:226)**, mendefinisikan rancangan penelitian sebagai usaha merencanakan kemungkinan-kemungkinan tertentu secara luas tanpa menunjukkan secara pasti apa yang akan dikerjakan dalam hubungan dengan unsur masing-masing.

Desain penelitian menurut **Mc Millan** dalam **Ibnu Hadjar (1999:102)**, adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian eksperimental, desain penelitian disebut desain eksperimental. Desain eksperimen dirancang sedemikian rupa guna meningkatkan validitas internal maupun eksternal

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat

Menurut **Sugiyono (2012:30)** dapat disimpulkan proses penelitian kuantitatif meliputi:

1. Rumusan Masalah

Menurut **Sugiyono (2012:35)** rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

2. Landasan Teori

Kerlinger (1978) dalam **Sugiyono (2012:52)** mengemukakan bahwa *"Theory is a set of interrelated construct (consepts), defenitions, and proposition that present a systematic view of phenomena by specifying relation among variables, with purpose of explaining and predicting the phenomena"*. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), defenisi, proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik, melalui spesifikasi hubungan antar variabel sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Penulis mengarahkan tinjauan pada Pengertian Sistem, Pengertian Kualitas Sistem, Pengertian *e-Registration*, user *e-Registration*, Pengertian kepuasan Pengguna, Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak, dan lain sebagainya.

3. Perumusan Hipotesis

Hipotesis dapat dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian untuk memperbaiki hipotesis terdahulu yang kurang akurat dalam menyelesaikan penelitian. Pada penelitian ini penyusun mencoba untuk membuat rumusan hipotesis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian

ini yaitu “Kualitas sistem *e-Registration* berperan terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi”

4. **Pengumpulan Data (Populasi dan Sampel, Pengembangan Instrumen, Pengujian Instrumen)**

Meneliti adalah mencari data yang teliti/akurat. Untuk itu perlu menggunakan instrumen penelitian. Penyusun melakukan pengumpulan data dengan penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Agar instrumen dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan realibilitasnya.

5. **Analisis Data**

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Penyusun menganalisis data menggunakan statistik.

6. **Kesimpulan dan Saran**

Merupakan pembahasan mengenai hal-hal yang dapat diambil sebagai kesimpulan dari penyusun, dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat untuk pengembangan kualiatas sistem *e-Registration* dimasa mendatang.

3.2.2.Operasionalisasi Variabel

Secara teoritis variabel didefenisikan sebagai “*something that may vary or differ*” (Brown, 1998:7) yang dikutip oleh **Jonathan Sarwono (2012:33)**. Defenisi lain yang lebih detail mengatakan bahwa variabel “*is simply symbol or a concept that can assume any one of a set values*” (Davis,1998:23).

Defenisi pertama menyatakan bahwa variabel ialah sesuatu yang berbeda atau bervariasi, penekanan kata sesuatu diperjelas dalam defenisi kedua yaitu simbol atau konsep yang diasumsikan sebagai seperangkat nilai-nilai.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian.

3.2.2.1.Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut **Jonathan Sarwono (2012:34)**, variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang variabelitasnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Variabel bebas dalm IBM SPSS juga disebut sebagai *predictor*. Yang menjadi variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah peranan kualiatas sistem *e-Registration*.

3.2.2.2.Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Sedangkan variabel Dependen menurut **Jonathan Sarwono (2012:34)** adalah variabel yang memberikan reaksi/respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang variabelitasnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent*) adalah kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak. Operasionalisai variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1

Operasionalisai Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas sistem *e-Registration* (X)	Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem.	1. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)	1. Tingkat kemudahan menggunakan sistem e-*Registration* 2. Mengukur usaha dalam menggunakan sistem e-*Registration*	**Ordinal**
	Delone dan McLean dalam Livary, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone – McLean Model of Information System Success"	2. *Response Time* (Kecepatan Akses)	1. Akses dan koneksi ke Jasa Penyedia Layanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman. 2. Ketanggapan dan kemampuan sistem dalam memproses data.	
		3. *Reliability* (Kehandalan Sistem)	1. Tingkat kecepatan sistem dalam proses *error recovery* dan kegagalan transfer data 2. Tingkat kemudahan dalam memperbaiki kesalahan jika terjadi eror.	
		4. *Flexibility* (Fleksibilitas)	1. Mengukur tingkat keluwesan sistem.	

			2. Tingkat kemampuan sistem menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan media akses sistem	
		5. *Security* (Keamanan)	1. Validasi sistem terhadap *account* 2. Mengukur tingkat keamanan data.	
Kepuasan Pengelola atau (fiskus) (Y1)	Ukuran kualitatif kinerja seperti yang di defenisikan oleh pengguna (fiskus) yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar.	1. *Content* (isi)	1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat dari modul yang disediakan. 2. Mengukur tingkat kepuasan dilihat dari informasi yang tersedia.	**Ordinal**
		2. *Accuracy* (akurat)	1. Tingkat kepuasan pengguna mengenai keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem. 2. Mengukur tingkat kesesuain dan kebenaran data yang di inputkan oleh user.	
		3. *Format* (output)	1. Tingkat kepuasan	

			pengguna dilihat dari kesesuaian informasi data pemohon. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dilihat dari tampilan data.	
	Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. Measuring User,s Satisfaction with Malaysia's Electornic Government System. Electronic Journal of e-Govermennt. Volume 7 Issue 3. Pp 283-294	4. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)	1. Tingkat kepuasan pengguna karena kemudahan pengoperasian sistem. 2. Tingkat kepuasan pengguna bersifat *user-friendly* dalam menggunakan sistem.	
		5. *Timeliness* (ketepatan waktu)	1. Mengukur tingkat kepuasan keefektivan kerja 2. Tingkat kepuasan menggunakan sistem karena mampu mengerjakan pekerjaan lebih cepat	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Pada prinsipnya kepatuhan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan	1. Tepat waktu penyampaian SPT	1. Mengukur tingkat motivasi kepatuhan dalam membayar pajak. 2. Mengukur	**Ordinal**

	kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.		tingkat keberhasilan sistem *e-Registration* dalam menumbuhkan semangat menyetorkan pajak tepat waktu.	
		2. Tidak memiliki tunggakan pajak	1. Tingkat keberhasilan dimana informasi yang *up date* membantu wajib pajak mengatasi keterlambatan menyetorkan pajak. 2. Tingkat penundaan pembayar pajak berkurang.	
	Pasal 17C UU KUP dan **pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/ 2007** yang dikutip oleh **Agus Waskito** dalam bukunya **Mudahnya Menghitung Pajak Penghasilan (2011:118)**	3. Laporan Keuangan di audit oleh akuntan publik	1. Tingkat kemudahan dalam proses pelaporan audit 2. Mengukur tingkat kesediaan pengauditan laporan keuangan.	
		4. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana	1. Tingkat kedisiplinan waktu meningkat. 2. Merangsang tingkat kesadaran wajib pajak.	

3.2.3.Sumber dan Tehnik Penentuan Data

Sumber dan teknik penentuan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.3.1.Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai Peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi adalah data primer dan data sekunder**.**

1. Data Primer

Menurut **Sugiyono (2012:137)** sumber data primer sebagai berikut :

"sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Data primer dalam penelitian ini adalah variabel peranan kualitas sistem *e-Registration*, diperoleh dari jawaban responden yang dipilih sebagai sampel penelitian, yaitu dengan kuesioner, dengan cara mendatangi dan memberikan kuesioner kepada pengelola dan menanyakan langsung kepada wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

2. Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2012:137)** sumber data sekunder sebagai berikut :

"Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Data Sekunder yaitu data yang yang digunakan untuk mendukung data primer, merupakan jenis data yang sudah diolah terlebih dahulu oleh pihak pertama. Dimana dalam penelitian ini data diperoleh dari informasi KPP Pratama

Cimahi. Data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, seperti studi literatur misalnya di perpustakaan.

3.2.3.2.Teknik Penentuan Data

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di KKP Pratama Cimahi yaitu menggunakan metode penarikan sampel sebagai berikut :

1. Populasi

Menurut **Sugiyono (2012:80)** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek /subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Karena itu populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai di seksi pelayanan yang menangani secara khusus sistem *e-Registration* dan wajib pajak baik badan, bendaharawan, dan orang pribadi di KPP Pratama Cimahi yang masuk kategori wilayah Bandung Barat.

2. Sampel

Menurut **Sugiyono (2012:81-85)** sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Untuk mengurangi tingkat kesalahan maka jumlah sampel harus mendekati jumlah populasi, semakin besar taraf kesalahan maka semakin kecil

ukuran sampel tetapi semakin kecil taraf kesalahan maka semakin besar jumlah sampel, ukuran sampel tergantung tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki.

Metode penarikan sampel yang digunakan mengacu kepada pendekatan ***Slovin*** dalam **Umi Narimawati et al. (2010:38)**, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber : Umi Narimawati et al. (2010:38)

Keterangan : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran/ketidaktelitian karena kesalahan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil nilai *error varians*nya atau e=10% sehingga tingkat kebenaran sebesar 90% , dalam penelitian ini jumlah populasi dan sampel untuk pengelola adalah 5 orang, sedangkan wajib pajak adalah 6688 orang maka N = 6688 Bila rumus yang diatas digunakan maka :

$$n = \frac{6688}{1 + 6688 \times 0.1^2}$$

$$= \frac{6688}{67{,}88}$$

$$= 98{,}52$$

$$= 99$$

Berdasarkan perhitungan diatas anggota sampel untuk wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99 orang dibulatkan keatas. Jadi total respoden secara keseluruhan adalah 104 orang.

3.2.4.Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian dengan cara meneliti langsung ke lapangan atau lokasi penelitian guna melihat secara langsung hal-hal atau data-data yang berkaitan dengan materi yang dibutuhkan, yang meliputi :

a. Observasi, yaitu dengan cara mendatangi langsung tempat penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut **Esterberg (2002)** dikutip oleh **Sugiyono (2012:231)** mendefenisikan interview adalah *"a meeting of two person to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic"*. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikostruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara dilakukan terhadap pengelola (fiskus) yang menangani secara khusus sistem *e-registration* dan kepada para wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP secara *online* melalui sistem *e-Registration* tersebut.

c. Kuesioner

Menurut **Sugiyono (2012:142)** kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengelola (fiskus) dan wajib pajak yang melakukan pendaftaran NPWP secara online di Kantor Pajak Pratama Cimahi, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut.

Dalam penelitain ini daftar pertanyaan bersifat tertutup dan berskala menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial **(Sugiyono 2012:93)**. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Untuk pemilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2

Penilaian Kuesioner menggunakan Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

2. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis. Data yang diperoleh merupakan data sekunder yang dapat mendukung penelitian ini, yaitu dengan membaca dan mempelajari buku-buku wajib (literatur), artikel dan jurnal, ataupun sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah kualitas sistem, kepuasan, kepatuhan, dan perpajakan.

3.2.5.Teknik Pengujian Data

Teknik pengujian data dilakukan dengan menyusun kuesioner yang tepat dan dapat dipercaya maka digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.5.1.Uji Validitas

Menurut **Sugiyono (2012:267)**, validitas adalah merupakan derajad ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel.

Menurut **Bambang Soedibjo (2005:74)** bahwa jika koefisien korelasi bernilai > 0,3 maka butir dinyatakan valid. Berikut adalah dasar dalam pengambilan keputusan :

1. Jika r positif, serta $r_{hitung} \geq 0{,}3$ (r_{kritis}) maka item pertanyaan tersebut valid.
2. Jika r tidak positif, serta $r_{hitung} \leq 0{,}3$ (r_{kritis}) maka item pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 20 (*Stastical Product and Service Solution)*.

3.2.5.2.Uji Reliabilitas

Dalam hal reliabilitas **Susan Stainback (1988)** yang dikutip oleh **Sugiyono (2012:267)** menyatakan bahwa :

"reliability is often defined as the consistency and stability of data or findings. From a positivistic perspective, reliability typically is considered to be synonymous with the consistency of data produced by observations made by different researches (e.g interrater reliability) ,by the same researcher at different time (e.g test retest), or by spilitting a data set in two parts (spilithalf)". Reliabilitas berkenaan dengan derajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan.

Menurut **Sekaran** dalam **Bambang S. Soedibjo (2005:72)** kriteria penilaian terhadap koefisien *alpha-Cronbach* adalah jika koefisien *alpha* kurang dari 0,6 maka instrument dikatakan kurang reliabel, jika diantara 0,6 dan 0,8

dikatakan cukup reliabel, sedangkan jika *alpha* lebih besar 0,8 maka instrument dikatakan sangat reliabel. Untuk pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 20 (*Stastical Product and Service Solution)*.

3.2.6.Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.6.1.Rancangan Analisis

Agar penulis dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya maka harus dilakukan tahapan analisis dan pengujian hipotesis. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan pengujian hipotesis berisi tentang hasil pengujian hipotesis.

3.2.6.1.1.Metode Statistik Inferensial

Metode statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya dapat digunakan untuk populasi, seperti pendapat yang diungkapkan oleh **Sugiyono (2008:209)** bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menggunakan data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Pendapat lain tentang statistik inferensial adalah menurut **Akurinto (2009:298)** bahwa statistik inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan pada sampel, bagi populasi. Statistic inferensial disebut statistic probabilitas. Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk popolasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang *(probability).* Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu

mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Alasan penulis menggunakan metode inferensial karena penelitian ini dimaksudakan untuk memperoleh hasil dan kesimpulan yang berlaku untuk umum dengan meneliti seberapa besar peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelelola dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

Untuk mengetahui skor total yang diperoleh dari masing-masing variabel digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor Total} = \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} \text{ x } 100\ \%$$

Sumber : Sugiyono (2012:95)

Keterangan :

Skor aktual = Jawaban seluruh responden atas kuesioner yang diajukan

Skor ideal = skor atau nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel 3.3 berikut dalam **Umi Narimawati et al. (2010:46)**.

Tabel 3.3

Kriteria Presentasi Skor tanggapan Responden Terhadap Skor Total

No	% Jumlah skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak baik
2	36.01 – 52.00	Kurang baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.01 – 100	Sangat baik

Sumber : Umi Narimawati (2007:85)

3.2.6.1.2.Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah metode yang mencari korelasi atau hubungan kausal (menanyakan apakah ada hubungan atau pengaruh terhadap objek yang diteliti). Adapun beberapa teknik untuk nenentukan analasis verifikatif adalah sebagai berikut :

1. Analisis Kolerasi

Menurut **Jonathan Sarwono (2012:55)** Korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi/hubungan (*measure of association*). Pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam *statistic bivariat* Pengukuran asosiasi merupakan istilah umum yang mengacu pada sekelompok teknik dalam statistik bivariat yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel.

Korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dengan skala-skala tertentu, misalnya Pearson data harus berskala interval atau rasio, Spearman dan Kendal menggunakan skala ordinal.

Untuk menetapkan apakah sebuah koefisien asosiasi signifikan secara statistik dapat digunakan berbagai uji signifikansi atau dari beberapa tabel yang telah disediakan. Menurut **Guilford (1956:480)**, bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kategori Korelasi Metode Guilford

Interval Koefisien	Bentuk Hubungan
0,00 - 0,20	Sangat Lonngar, dapat diabaikan
0,21 - 0,40	Rendah
0,41 - 0,60	Moderat/Cukup
0,60 - 0,80	Erat
0,81 - 1,00	Sangat erat

Sumber : Sudjana (2001 : 369)

Korelasi dapat menghasilkan angka positif dan negatif **Bambang S. Soedibjo (2005:141)** yaitu :

a. Jika korelasi menghasilkan angka positif (+), hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar, maka variabel terikatnya juga besar.
b. Jika korelasi menghasilkan angka negatif (-), hubungan kedua variabel bersifat tidak searah. Tidak searah mempunyai makna bahwa jika variabel bebas besar maka variabel terikatnya adalah kecil.

2. Analisis Koefisian Determinasi

Dengan terdapatnya angka perhitungan koefisien korelasi, maka akan didapat besarnya angka koefisien determinasi, dimana akan dinyatakan besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Menurut **Jonathan Sarwono (2005:72)** [13] koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya peranan variabel bebas (variabel X) terhadap variabel tergantung (variabel Y).

Koefisien determinasi di hitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Kd = r_{yx}{}^{2} \text{ X } 100\%}$$

(Sudjana 2005 : 369)

Keterangan :

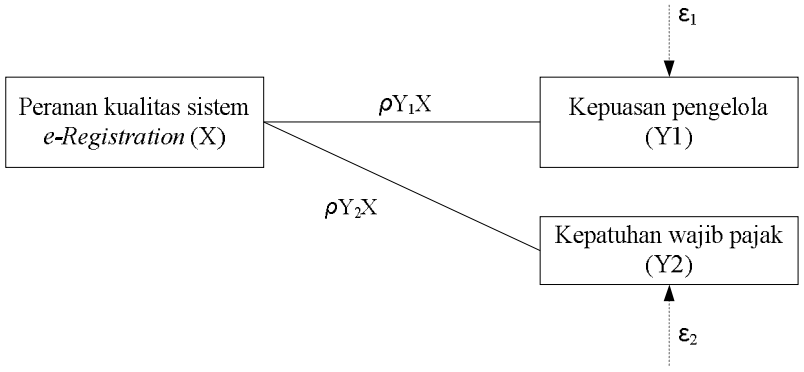
Kd = Koefisien determinasi

r_{yx^2} = Koefisien korelasi

100 % = yang menyatakan dalam persentase

3. **Analisis jalur (*Path Analysis*)**

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Model analisis jalur adalah sebagai berikut:



Gambar 3.3 Model Analisis Jalur Paradigma Penelitian

Keterangan :

$\boldsymbol{\rho}Y_1X$ = Koefisien jalur peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola.

$\boldsymbol{\rho}Y_2X$ = Koefisien jalur peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak.

ε = Pengaruh faktor lain

3.2.6.2.Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar peranan kualitas sistem *e-Registration* atau variabel X terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak atau variabel Y. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan korelasi dan koefisien determinasi.

Langkah-langkah dalam melakukan analisis tersebut diantaranya adalah :

1. Pengujian secara simultan/total

Melakukan uji f untuk mengetahui peranan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas berperan terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi f dengan membandingkan anatara nilai f_{kritis} dengan nilai f_{hitung} yang terdapat pada tabel *Analisis of Variance* (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan program SPSS 20. Jika nilai $f_{hitung} < f_{kritis}$, maka H0 yang menyatakan tidak ada peranan kualitas sistem *e-Registration* terhadap kepuasan pengelola dan kepatuhan wajib pajak diterima dan sebaliknya.

Hipotesis:

H0 : $\rho_{y1X} = 0$, artinya tidak ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial terhadap variabel kepuasan pengelola di KPP Pratama Cimahi.

H1 : ρ_{y1X}= 0, artinya ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengelola di KPP Pratama Cimahi

H0 : $\rho_{y2X} \neq$ 0, artinya tidak ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

H1 : $\rho_{y2X} \neq$ 0, artinya ada peranan atau kontribusi antara variabel kualitas sistem *e-Registration* secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi

Dasar pengambilan keputusan :

H0 diterima dan H1 ditolak apabila nilai $\propto$ (0,05) $\leq$ sig.

H0 ditolak dan H1 diterima apabila nilai $\propto$ (0,05) $\geq$ sig.

2. Pengujian secara parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji peranan variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis sebagai berikut :

H0 : ρ_{y1X}= 0, artinya tidak ada peranan variabel kualitas sistem *e-Registration* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengelola

H1 : $\rho_{y1X} \neq$ 0, artinya ada peranan variabel kualitas sistem *e-Registration* secara parsial terhadap variabel kepuasan pengelola

H0 : ρ_{y2X}= 0, artinya tidak ada peranan variabel kualitas sistem *e-Registration* secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak

H1 : $\rho_{y2X} \neq$ 0, artinya ada peranan variabel kualitas sistem *e-Registration* secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak

Dasar pengambilan keputusan :

$t_{hitung} < t_{tabel}$: H0 diterima (H1 ditolak)

$t_{hitung} > t_{tabel}$: H0 ditolak (H1 diterima)

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\propto$ = 0,1) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas lebih kecil dari pada atau sama dengan nilai probabilitas sig. (0,05 ≤ sig.), H0 diterima dan H1 ditolak artinya tidak signifikan.
2. Jika nilai probabilitas lebih besar dari pada atau sama dengan nilai probabilitas sig. (0,05 ≥ sig.), H0 ditolak dan H1 diterima artinya signifikan.