



**ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN PERSEPSI EFISIENSI
E-SYSTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Menperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

INDAH PERMATA PUTRI

NPM : 1625100633

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : INDAH PERMATA PUTRI
NPM : 1625100633
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : SI (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN
PERSEPSI EFISIENSI *E-SYSTEM* ADMINISTRASI
PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK MADYA MEDAN

MEDAN, JULI 2019

KETUA PROGRAM STUDI



(LANGGI PRATAMA NST, S.E., M.Si)

ANGGOTA I

(JUNAWAN, S.E., M. Si)

ANGGOTA II

(YUNITA SARI R'ONI, S.E., M.Si)

ANGGOTA III

(DRS. ABDUL HASYIM BEK, Ak., M.M)

ANGGOTA IV

(DRS. H. MULKANUDDIN RITONGA, Ak., M.M)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : INDAH PERMATA PUTRI
NPM : 1625100633
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGGUNAAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN
PERSEPSI EFISIENSI *E-SYSTEM*
ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Juli 2019

METERAI
TEMPEL
0386DAFF774070617

6000
RUPIAH

(INDAH PERMATA PUTRI)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : INDAH PERMATA PUTRI
NPM : 1625100633
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : SI (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGGUNAAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN
PERSEPSI EFISIENSI *E-SYSTEM*
ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Juli 2019

METERAI
TEMPEL

024EDAFF7702554E

6000
RUPIAH



(INDAH PERMATA PUTRI)

Hal : Permohonan Meja Hijau



FM-BPAA-2012-041

Medan, 06 Juli 2019
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : INDAH PERMATA PUTRI
 Tempat/Tgl. Lahir : Tebing Tinggi / 18 Oktober 1991
 Nama Orang Tua : HARWAN
 N. P. M : 1625100633
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Akuntansi
 No. HP : 085277655432
 Alamat : Jl. Tuasan Gg. Mulio No 46 Medan

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi E-System Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan, Selanjutnya saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintansi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani dosen pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan rincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	0
Total Biaya	: Rp.	2,400,000

650.000
 300.000
 1.150.000
 225.000
 430.000
 1.580.000

06/07/19
 Ukuran Toga :

M



Telah di terima
 berkas persyaratan
 dapat di proses
 Medan, 06/07/2019
 An. Ka. BPAA
 Teguh Wahyono, SE., MM.

Hormat saya
 Indah Permata Putri
 1625100633

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Nhs.ybs.





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : INDAH PERMATA PUTRI
 Tempat/Tgl. Lahir : TEBING TINGGI / 18 Oktober 1991
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1625100633
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Sektor Bisnis
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 140 SKS, IPK 3,59
 Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul SKRIPSI	Persetujuan
1.	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK DAN PENGETAHUAN PAJAK WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN	<input type="checkbox"/>
2.	PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PPH PASAL 25/29 WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN	<input type="checkbox"/>
3.	ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN PERSEPSI EFISIENSI E-SYSTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN	<input checked="" type="checkbox"/>

☐ : Judul yang disetujui oleh Kepala Program Studi diberikan tanda

(Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D.)
 Dekan

Medan, 19 November 2018
 Pemohon,

 (Indah Permata Putri)

Nomor :
 Tanggal :
 Disahkan oleh
 Dekan

 (Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.)

Tanggal : 27/12/2018
 Disetujui oleh
 Dosen Pembimbing I:

 (Pembimbing I)

Tanggal : 20 Desember 2018
 Disetujui oleh
 Ka. Prodi Akuntansi

 (Anang Pratama Nasution, SE., M.Si.)

Tanggal : 27/12/18
 Disetujui oleh
 Dosen Pembimbing II:

 (Pembimbing II)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend.Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 8458077 PO.BOX.1099 MEDAN

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Fakultas Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Junawan, S.E., M.Si.
Nama Mahasiswa : Indah Permata Putri
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1625100633
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi e-System Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
23/01/2019	- Tambahan Cover, Daftar isi, Tabel, dan daftar pustaka - Tambahan Referensi max. the 200 ke atas - jumlah Rumus standar untuk Sayid (101)	g A g	
28/01/2019	See Sur proposal	g	

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Dekan



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



Dosen Pembimbing I

Junawan, S.E., M.Si.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend.Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 8458077 PO.BOX.1099 MEDAN

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Fakultas Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si.
Nama Mahasiswa : Indah Permata Putri
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1625100633
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi e-System Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
29/01/19	Perbaiki penulisan, spasi Daftar pustaka Tabel	YSR	
31/01/19	ACC seminar proposal	YSR	

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Dekan



Dosen Pembimbing II


Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 Telp. (061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fc@unpab.pancabudi.org

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Fakultas Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Junawan, S.E., M.Si
Nama Mahasiswa : Indah Permata Putri
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1625100633
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi e-System Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
22/06/2019	Tambah ke tabel proses di awal dan pada	↓	
	Tambah tabel ke awal dan pada	↓	
02/07/2019	Proses awal yang baru	↓	

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Dekan

Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



Dosen Pembimbing I

Junawan, S.E., M.Si

Acc agni my Hg
05/07/19



Acc sidang
Meja H5au
06/07/19

Y. H. H.
PR II

**ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
PERSEPSI EFEKTIVITAS, DAN PERSEPSI EFISIENSI
E-SYSTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

INDAH PERMATA PUTRI
NPM : 1625100633

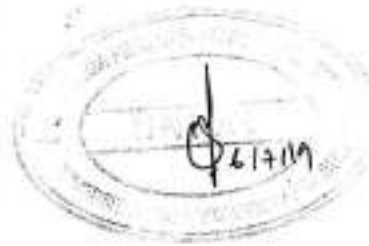
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2019**

Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

Analyzed document: 05/07/2019 02:09:59

"INDAH PERMATA
PUTRI_1625100633_AKUNTANSI.doc"

Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_License4



Relation chart:



Distribution graph:



Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 118	wrds: 14771	http://www.spsstatistik.com/uj-validation-dan-reliabilitas-dengan-spes/
% 35	wrds: 4110	https://text-id.123dok.com/document/7q70rq5-pemeriksaan-pajak-sebagai-tindakan-pengawasan
% 28	wrds: 3701	https://id.123dok.com/document/0z6x8z-pengaruh-penerapan-e-spt-ppn-e-faktur-dan-sanksi-a

[Show other Sources:]

Processed resources details:

249 - Ok / 29 - Failed

[Show other Sources:]

Important notes:

Wikipedia	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:
Wiki Detected!	[not detected]	[not detected]	[not detected]

Excluded Urls:





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SUMATERA UTARA I

GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LT VII, JALAN SUKAMILIA NO.17A, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 30 WPJ.01/BD.05/2019
Sifat : Biasa
Hal : Pemberian Izin Riset

14 Februari 2019

Yth. Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi
Jalan Jend. Gatot Subroto Km 4,5
Medan

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 3718/17/FSSA/2019 tanggal 08 Februari 2019 hal Permohonan Research atas:

Nama/NPM: Indah Permata Putri/1625100633

dengan ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau riset pada KPP Madya Medan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitian, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui *email* ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id cc: p2humas.sumut1@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



a.n. Kepala Kanwil DJP Sumatera Utara I
Kepala Bidang P2Humas

Dwi Akhmad Suryadidjaya



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MEDAN

GEDUNG KANWIL DJP SUMATERA UTARA I, JALAN SUKAMULIA NO.17 A, LANTAI 1-2, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4569763 – 4560134; FAKSIMILE (061) 4561040; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id; informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET- 55 /WPJ.01/KP.0701/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Darmawanto
NIP : 19711005 199703 1 001
Pangkat/ Gol. : Pembina/IVa
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
Unit Kerja : Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Dengan ini menerangkan bahwa pegawai atas nama :

Nama : Indah Permata Putri
NIP : 19911018 201310 2 001
Pangkat/ Golongan : Pengatur Tk. I/ IId
Jabatan : Pelaksana
Unit Kerja : Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

pada saat surat keterangan ini diterbitkan, benar merupakan Pegawai Negeri Sipil Direktorat Jenderal Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk keperluan pendaftaran Sidang Meja Hijau Prodi Akuntansi, Fakultas Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 25 Juni 2019
Kepala Subbagian Umum
dan Kepatuhan Internal



Andri Darmawanto
Andri Darmawanto



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jln. Jend.Gatot Subroto Km.4,5 Telp.(061) 30106060 PO.BOX.1099 Medan.

Email : admin_fr@unzah.pancabudi.org

<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Fakultas Sosial Sains
Dosen Pembimbing II : Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si
Nama Mahasiswa : Indah Permata Putri
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 1625100633
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi e-System Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
01/07/19	- Skedul Penelitian - tabel - Daftar isi, - Daftar pustaka	YSR	
09/07/19	- Perbaiki ABSTRAK - tidak ada yg berworka dlm isi skripsi - skema teori dimasukkn kedalam daftar pustaka	YSR	
06/07/19	- ACC sidang mesa hijau	YSR	

Medan,
Diketahui / Disetujui Oleh :
Dekan

Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



Dosen Pembimbing II

Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efisiensi *e-System* administrasi perpajakan. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan. Jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survei dan menggunakan instrumen kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah skala sikap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan sangat mudah, persepsi efektivitas *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan sangat efektif, dan persepsi efisiensi *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan sangat efisien.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, Persepsi Efisiensi, *e-System* Administrasi Perpajakan.

Abstract

This research aims to find out the usability perception, effectiveness perception, and efficiency perception on e-system taxation administration. This research was conducted at Tax Service Office (KKP) Madya Medan. The type of this research is descriptive. The data were collected by doing the survey and distributing questionnaires. Convenience Sampling was used as the sampling technique. The data analysis technique is attitude scale. The result of this research shows that according to corporate taxpayers, the usability perception is very easy, effectiveness perception is very effective, and efficiency perception is very efficient.

Keywords : Usability Perception, Effectiveness Perception, Efficiency Perception, e-System Taxation Administration.

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya dukungan, bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E, M.M. selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. selaku Dekan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Anggi Pratama Nasution, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Junawan, S.E., M. Si. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yunita Sari Rioni, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

7. Bapak Kepala KPP Madya Medan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan mendapatkan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua, saudara-saudaraku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, Juli 2019

Penulis

Indah Permata Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Pajak	11
2. Persepsi	11
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	12
4. Persepsi Efektivitas	14
5. Persepsi Efisiensi	16
6. <i>E-System</i> Perpajakan	17
7. <i>E-SPT</i>	20
8. <i>E-Faktur</i>	21
9. Administrasi Perpajakan.....	23

	Halaman
10. Modernisasi Perpajakan.....	24
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Konseptual	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Jenis dan Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data	35
1. Statistik Deskriptif	35
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
1. Sejarah Singkat KPP Madya Medan.....	42
2. Gambaran Umum KPP Madya Medan.....	43
3. Tugas dan Fungsi KPP Madya Medan.....	45
4. Struktur Organisasi KPP Madya Medan.....	46
5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	48
B. Deskripsi Data.....	51
C. Gambaran Responden.....	53
D. Analisis Data	55
E. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran-saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2016.....	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017.....	4
Tabel 1.3 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional	31
Tabel 3.3 Pengukuran Terhadap Pernyataan.....	35
Tabel 3.4 Perhitungan Batas Skala Sikap	37
Tabel 3.5 Perhitungan Batas Skala Sikap (Lanjutan).....	37
Tabel 3.6 <i>Range</i> Skor Skala Sikap Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	38
Tabel 3.7 <i>Range</i> Skor Skala Sikap Persepsi Efektivitas	38
Tabel 3.8 <i>Range</i> Skor Skala Sikap Persepsi Efisiensi.....	38
Tabel 3.9 <i>Range</i> Skor Skala Sikap <i>e-System</i> Administrasi Perpajakan	39
Tabel 4.1 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi WP Badan.....	52
Tabel 4.2 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel E-System Administrasi Perpajakan	52
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Penggunaan Perangkat E-System Administrasi Perpajakan.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Efektivitas	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Efisiensi	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>e-System</i> Administrasi Perpajakan	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Efektivitas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Efisiensi.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>e-System</i> Administrasi Perpajaka.....	59
Tabel 4.15 Persepsi Kemudahan Penggunaan	59

	Halaman
Tabel 4.16 Persepsi Efektivitas	60
Tabel 4.17 Persepsi Efisiensi	61
Tabel 4.18 E-System Administrasi Perpajakan.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Madya Medan	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Direktorat Jenderal Pajak adalah salah satu institusi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang mempunyai visi Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara. Untuk menjalankan tugas dan fungsi DJP serta upaya untuk mencapai visi tersebut maka ada banyak hal yang harus dilakukan oleh DJP. Hal itu tertuang dalam rencana strategis Direktorat Jenderal Pajak berupa inisiatif strategis yang merupakan penjabaran dari sasaran strategis. Salah satu inisiatif strategis Direktorat Jenderal Pajak adalah secara selektif memperluas jangkauan DPC (*Data Processing Centre*) dan meningkatkan kapabilitas perolehan data.

Tantangan Direktorat Jenderal Pajak untuk merealisasikan penerimaan pajak yang targetnya selalu meningkat dari tahun ke tahun pasti akan semakin berat. Hal ini disebabkan salah satunya karena sumber daya manusia yang mengelola administrasi dokumen dan data dari wajib pajak tersebut sangat terbatas, sedangkan beban kerja pengadministrasian dokumen dan data dari wajib pajak terus meningkat. Upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk mewujudkan inisiatif strategis tersebut salah satunya dilakukan dengan modernisasi perpajakan.

Modernisasi perpajakan dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana yang baru dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Modernisasi perpajakan ini salah satunya dilakukan dengan cara menerapkan aplikasi sistem berbasis elektronik atau biasanya disebut dengan

e-System. Dengan menerapkan *e-System* perpajakan dapat mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan serta melaporkan transaksi terkait perpajakannya dengan menggunakan aplikasi berbasis elektronik.

Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan elektronifikasi SPT yaitu pengembangan pelaporan SPT dalam bentuk elektronik yaitu *e-Filing* dan *e-SPT*. Dengan pengembangan elektronifikasi SPT tersebut, SPT dalam bentuk kertas akan semakin berkurang namun tetap ada. SPT dalam bentuk manual atau kertas masih tetap ada karena seiring dengan berjalannya waktu terdapat tantangan dalam implementasi elektronik sistem karena adanya kondisi yang harus dipenuhi dan membutuhkan koordinasi yang tinggi antar unit yang terkait.

Selain *e-SPT* dan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak juga memiliki banyak perangkat *e-System* lainnya, antara lain *e-Faktur*, *e-Billing*, *e-Bupot*, dan *e-Registration*. Sistem administrasi perpajakan secara manual memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut seperti bukti pelaporan Surat Pemberitahuan yang telah dilaporkan hilang bukti pelaporannya maupun datanya, bukti penerimaan pembayaran yang hilang, berkas yang ada di ruang penyimpanan arsip (baik di Wajib Pajak maupun di kantor pajak) menumpuk, kesalahan Wajib Pajak dalam menghitung jumlah pajak terutang yang harus dibayar, wajib pajak menghabiskan waktu lama saat menyampaikan Surat Pemberitahuan di kantor pajak karena antre, dan kesalahan dalam perekaman data yang dilakukan oleh pegawai kantor pajak.

Penggunaan *e-System* dalam perpajakan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan serta mengurangi kelemahan-kelemahan dari sistem administrasi perpajakan secara manual. Efektivitas dilihat dari semua tahap administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak mulai

dari merekam data sampai dengan pelaporan. Efisiensi dilihat dari beban kepatuhan yaitu beban yang ditanggung oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan merupakan salah satu unit instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I. KPP Madya Medan merupakan KPP yang menangani Wajib Pajak Besar Badan untuk wilayah Sumatera Utara. Dengan Wajib Pajak Badan tersebut KPP Madya mempunyai target penerimaan yang paling besar di Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I. Berikut adalah data target dan realisasi penerimaan Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I pada tahun 2016 sampai dengan 2018:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2016

No	Kantor Pelayanan Pajak	Tahun 2016	
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	Madya Medan	10.176.247.868.000	9.348.128.471.379
2	Medan Polonia	1.684.515.537.000	2.321.204.917.683
3	Medan Timur	1.305.273.822.000	1.681.077.617.348
4	Medan Kota	1.533.809.707.000	2.079.643.087.624
5	Medan Barat	702.156.526.000	696.871.652.475
6	Medan Petisah	1.315.310.438.000	1.546.784.950.780
7	Medan Belawan	494.949.043.000	464.499.590.257
8	Lubuk Pakam	1.883.126.358.000	1.463.468.869.621
9	Binjai	809.632.260.000	585.784.858.789

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Medan

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017

No	Kantor Pelayanan Pajak	Tahun 2017	
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	Madya Medan	8.968.584.281.311	10.703.314.444.274
2	Medan Polonia	1.630.121.626.689	1.686.133.399.001
3	Medan Timur	1.514.131.370.000	1.329.625.390.361
4	Medan Kota	1.504.548.471.000	1.307.499.514.377
5	Medan Barat	600.814.834.000	527.785.115.631
6	Medan Petisah	1.517.327.539.000	1.447.336.780.816
7	Medan Belawan	410.099.969.000	474.453.348.400
8	Lubuk Pakam	1.736.249.811.000	1.630.020.138.338
9	Binjai	676.764.789.000	589.010.060.945

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Medan

Tabel 1.3 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018

No	Kantor Pelayanan Pajak	Tahun 2018	
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	Madya Medan	9.226.863.232.000	11.143.749.856.862
2	Medan Polonia	2.014.739.273.000	1.622.510.152.895
3	Medan Timur	1.614.158.552.000	1.429.454.508.122
4	Medan Kota	1.580.529.228.000	1.501.340.852.147
5	Medan Barat	601.522.401.000	637.704.472.560
6	Medan Petisah	1.705.154.287.000	1.643.212.380.512
7	Medan Belawan	523.688.146.000	541.958.453.051
8	Lubuk Pakam	2.051.416.454.000	1.912.593.176.706
9	Binjai	705.451.737.000	610.494.174.876

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Medan

Sebagai Kantor Pelayanan Pajak dengan target penerimaan terbesar, maka Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan merupakan Wajib Pajak yang memiliki kontribusi pembayaran pajak dengan jumlah yang besar dan sudah menggunakan teknologi yang modern. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah perusahaan yang harus sudah menerapkan aplikasi *e-System* perpajakan. Namun, dalam praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan atau bahkan sering mengalami masalah dalam menggunakan aplikasi *e-System*

perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yang bertugas di Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Madya Medan, setiap harinya masih ada wajib pajak yang konsultasi mengenai kesulitan ataupun permasalahan yang dihadapi ketika menggunakan aplikasi *e-System* perpajakan. Dari berbagai *e-System* yang ada, *e-Faktur* dan *e-SPT* adalah aplikasi yang paling sering dikonsultasikan oleh Wajib Pajak. Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, maka perlu untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak mengenai *e-System* administrasi perpajakan. Penelitian dengan tujuan untuk menganalisis penerapan *e-System* telah banyak dilakukan dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Penelitian ini mengambil sudut pandang dari persepsi wajib pajak tentang penerapan *e-System*.

Untuk itu, penulis tertarik meneliti persepsi wajib pajak tentang penerapan *e-System* administrasi perpajakan dengan mengajukan penelitian yang berjudul **“Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas dan Persepsi Efisiensi *e-System* Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

- a) Terdapat perusahaan yang menganggap bahwa penerapan *e-System* sulit digunakan dan dipelajari karena memerlukan tenaga terampil dalam mengoperasikannya.
- b) Terdapat beberapa perusahaan yang menganggap bahwa penerapan *e-System* akan memerlukan biaya yang tidak sedikit baik dalam penerapan maupun fasilitas yang mendukung penggunaannya.
- c) Adanya keterbatasan informasi dan pengetahuan sehingga perusahaan beranggapan bahwa administrasi perpajakan secara manual akan lebih menghemat waktu dan tenaga karena sudah biasa digunakan daripada administrasi perpajakan *e-System*.

2. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang fokus dan menghindari penafsiran yang tidak diinginkan atas hasil penelitian, maka persepsi yang dibahas penulis dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak yang ditinjau dari segi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan efisiensi dalam menggunakan *e-System* administrasi perpajakan berupa *e-Faktur* dan *e-SPT* dimana aplikasi tersebut merupakan aplikasi fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak yang telah dikembangkan dengan mengoptimalkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan *e-System* administrasi perpajakan menurut wajib pajak badan?
2. Bagaimana persepsi efektivitas *e-System* administrasi perpajakan menurut wajib pajak badan?
3. Bagaimana persepsi efisiensi *e-System* administrasi perpajakan menurut wajib pajak badan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efisiensi *e-System* administrasi perpajakan menurut wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca maupun pihak yang terlibat di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perpajakan.

b) Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan/bandingan/referensi bagi penelitian yang relevan.

d) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan dan sumber untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *e-System* administrasi perpajakan.

e) Bagi Pembaca

Penelitian ini untuk menambah wawasan dan sebagai acuan dalam melihat bagaimana persepsi wajib pajak badan mengenai hal tersebut di atas.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Restianti Ismail Tandi (2017), Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang berjudul : “Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan *e-Billing* sebagai Sarana Pembayaran Secara Elektronik Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur”. Sedangkan penelitian ini berjudul “Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Efektivitas, dan Persepsi Efisiensi *e-System* Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan”.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

1. Wilayah penelitian : dalam penelitian terdahulu mengambil wilayah penelitian di KPP Pratama Mataram Timur dengan responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mataram Timur. Penelitian ini mengambil wilayah penelitian di KPP Madya Medan yang meliputi wilayah Provinsi Sumatera Utara dengan responden Wajib Pajak Badan.
2. Variabel penelitian : penelitian terdahulu menggunakan 3 (satu) variable bebas yaitu persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan (X2), dan persepsi kepuasan (X3) dan 1 (satu) variable terikat yaitu penggunaan *e-Billing* (Y). Penelitian ini memiliki definisi operasional berupa (1) kemudahan penggunaan, (2) efektivitas, dan (3) efisiensi.
3. Waktu penelitian : penelitian terdahulu dilakukan tahun 2017 sedangkan penelitian ini tahun 2019.

4. Perbedaan wilayah penelitian, variabel penelitian, waktu dan lokasi penelitian menjadikan perbedaan yang membuat keaslian penelitian ini dapat terjamin dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:3). Berdasarkan UU No. 16 tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UndangUndang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Meterai (BM), dan Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB).

2. Persepsi

Persepsi didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu atau

proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial, dan tempat kerja). Situmorang (2016:22) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Persepsi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian Wajib Pajak terhadap *e-System* administrasi perpajakan.

3. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan di mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk dipahami

(Davis, 2012). Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Davis (2012) membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- c. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat dimensi di atas sebagai dasar butir pertanyaan yang akan dicantumkan dalam kuesioner penelitian. Konteks persepsi kemudahan penggunaan *e-System* berarti wajib pajak percaya bahwa bertransaksi melalui sistem elektronik mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha

(baik waktu maupun tenaga) para wajib pajak dalam mempelajari seluk beluk bertransaksi melalui sistem elektronik. Dengan demikian, bila layanan sistem elektronik dipersepsikan mudah digunakan oleh para wajib pajak maka layanan tersebut akan sering digunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh *user*.

4. Persepsi Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektivitas dapat dilihat dari tercapai tidaknya tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan. Menurut Wicaksono (2013:9) efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak (Huda, 2015). Menurut Fahluzy dan Agustina (2014) dan Ramadiansyah, dkk (2014), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK/01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional (Nugroho dan Zulaikha, 2012). Wajib Pajak memiliki persepsi efektivitas yang berbeda tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP. Sebelum adanya pembaharuan sistem dalam pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, Wajib Pajak harus datang langsung ke Kantor Pajak untuk melakukan semua kewajibannya. Dengan adanya pembaharuan sistem diharapkan persepsi efektivitas Wajib Pajak akan meningkat karena semua sistem yang dimiliki oleh DJP dapat membuat Wajib Pajak melakukan kewajibannya dengan tepat waktu dan dapat dilakukan dimana saja sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak. Menurut Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain:

- a. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-Filing*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
- b. Pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
- c. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- d. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- e. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-Registration* dari *website* pajak. Hal ini dapat memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

5. Persepsi Efisiensi

Arti kata efisien menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, biaya), mampu menjalankan tugas dengantepat dan cermat, berdaya guna, bertepatan guna. Efisiensi menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Efisiensi hanya dapat dievaluasi dengan penilaian-penilaian relatif, membandingkan antara masukan dan keluaran yang diterima (Nadya Dwi Arini, 2018).

1) Indikator Efisiensi

Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam berbagai literatur disebut *Compliance Cost* (Meiliana Kurniati, 2014). *Compliance Cost* yang akan timbul dalam memenuhi kewajiban perpajakan antara lain :

- a) *Direct money cost* adalah biaya-biaya uang tunai atau *cash money* yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak
- b) *Time cost* adalah pengorbanan waktu, yaitu waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak, dan waktu yang dikorbankan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.
- c) *Psychological cost* adalah pengorbanan yang diberikan oleh Wajib Pajak dan meliputi rasa ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak.

6. *E-System* Perpajakan

Menurut Pandiangan (2013), *e-System* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat. Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi

administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang *ditempuh* adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan *revolutioner*.

Menurut Djazoeli (2012: 60), Modernisasi perpajakan dipengaruhi oleh tiga aspek, yaitu:

a. Aspek Teknologi Informasi

Aspek teknologi informasi merupakan proses pembaruan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan.

b. Aspek sumber daya manusia

Aspek sumber daya manusia yaitu proses pembaharuan yang dilakukan oleh pihak DJP mencakup keahlian fiskus dalam menghitung pajak WP serta pemahaman tentang pajak yang lebih baik daripada yang dahulu serta melakukan seleksi pegawai yang ketat guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan penempatan aparat perpajakan sesuai kapasitasnya pada

struktur organisasi pada setiap kantor pelayanan pajak.

c. Aspek Perangkat Lunak dan Perangkat Keras

Aspek perangkat keras merupakan suatu proses pembaharuan yang meliputi dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sedangkan perangkat lunak merupakan proses pembaharuan meliputi struktur organisasi, kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien.

Dalam mengemban tugasnya, DJP memerlukan kecepatan dan ketepatan data dan informasi mengenai subjek dan objek pajak yang ditangani untuk menentukan pengenaan pajak terutang. Penanganan data dan informasi tersebut dapat dilakukan dengan penggunaan sistem informasi yang baik. Sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data Wajib Pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data Wajib Pajak. SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama diharapkan dapat menghasilkan *output* dan *outcome* yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP (Lestari dkk 2013: 2).

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun Wajib Pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-System* terkait

perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Terdapat beberapa *e-System* yang dapat dimanfaatkan Wajib Pajak, yaitu *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing*.

7. *E-SPT*

Menurut Pandiangan (2013: 35), *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN. Sesuai dengan jenisnya, maka ada dua *e-SPT*, yaitu *e-SPT* PPh dan *e-SPT* PPN.

Tata cara pelaporan *e-SPT* adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak melakukan instalasi aplikasi *e-SPT* pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
- b. Wajib Pajak menggunakan aplikasi *e-SPT* untuk merekam data- data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:
 - 1) Data Identitas Wajib Pajak Pemotong/Pemungut dan Identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, Nama, Alamat, Kode Pos, Nama KPP, Pejabat Penandatangan, dan Kota
 - 2) Bukti Pemotongan/Pemungutan PPh
 - ✓ Faktur Pajak.
 - ✓ Data perpajakan yang terkandung dalam SPT.
 - ✓ Data Surat Setoran Pajak (SSP), seperti: Masa Pajak, Tahun

Pajak, tanggal setor, NTPP, kode MAP/KJS, dan jumlah pembayaran pajak.

- c. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak ke dalam aplikasi *e-SPT* dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi *e-SPT*.
- d. Wajib Pajak mencetak Bukti Potong/Pungut dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
- e. Wajib Pajak mencetak formulir Induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan PPh menggunakan aplikasi *e-SPT*.
- f. Wajib Pajak menandatangani SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi *e-SPT*.
- g. Wajib Pajak membentuk file data SPT dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* dan disimpan dalam media komputer (disket, *CD*, dsb).
- h. Wajib Pajak melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani beserta *file* data SPT yang tersimpan dalam media komputer sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Wajib Pajak melaporkan SPT secara elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani dengan membawa Berita Acara Serah Terima Informasi SPT yang dikirim secara

elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

8. *E-Faktur*

Mulai 1 Juli 2015 seluruh Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Pulau Jawa dan Bali diwajibkan untuk membuat Faktur Pajak secara elektronik yang disebut sebagai *e-Faktur*. Faktur pajak berbentuk elektronik (*e-Faktur*) adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sebelumnya dilakukan dengan permohonan sertifikat elektronik. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

Penerbitan Faktur Pajak tidak lagi membutuhkan tanda tangan basah karena faktur Pajak elektronik ini menggunakan tanda tangan *digital (digital signature)* berbentuk *QR code*, kemudian tidak ada kewajiban untuk mencetak Faktur Pajak, serta aplikasi ini merupakan satu kesatuan dengan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang selama ini dilaporkan melalui *e-SPT*. Sedangkan bagi DJP melalui aplikasi *e-Faktur* ini kita semakin mudah melakukan pengawasan dengan adanya proses validasi Pajak Keluaran – Pajak Masukan (PK-PM), adanya data lengkap dari setiap faktur pajak serta meminimalisasi proses penyimpanan dokumen. *e-Faktur* mempermudah pelayanan

karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur.

9. Administrasi Perpajakan

Chairil (2017 : 15), *tax administration/ tax compliance* merupakan usaha yang mencakup untuk memenuhi kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar, sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan tepat waktu sesuai deadline pembayaran dan pelaporan pajak yang telah ditetapkan. Dalam pemungutan pajak, asas *Ease Of Administration* atau asas kemudahan administrasi sangat berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar atau menyetorkan pajak terutang. Sistem administrasi pajak yang tidak efektif dan efisien akan menimbulkan kerugian-kerugian yang membuat pemungutan pajak terasa semakin membebani bagi Wajib Pajak. Hal ini tentu akan membuat Wajib Pajak semakin enggan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara.

Pengelolaan administrasi yang baik, akurat, dan benar di bidang perpajakan sangat dibutuhkan setiap organisasi, karena akan membantu dalam rangka mencapai tujuannya secara efektif, efisien, produktif, dan optimal di bidang perpajakan, yaitu pembayaran pajak yang minimal namun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Pandiangan (2014: 45), tujuan Administrasi Perpajakan adalah dalam rangka :

- a. Tersedianya dokumen terkait perpajakan.

- b. Tersedianya data dan informasi mengenai perpajakan.
- c. Sarana untuk menciptakan dan menjalin kerja sama antarunit organisasi serta antarsesama personalia, terutama menyangkut pajak.
- d. Melakukan pembimbingan, pengelolaan, dan pengawasan, terutama menyangkut pajak
- e. Pengambilan keputusan atau kebijakan, terutama menyangkut pajak.

Menurut Pandiangan (2014: 45) dengan terlaksana dan tersedianya Administrasi Perpajakan yang baik, akurat, dan benar, akan terealisasi kegunaan atau manfaat bagi organisasi, yaitu:

- a. Dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan mudah, baik, dan benar serta tepat waktu sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- b. Dapat dengan mudah mengajukan dan memperoleh hak perpajakan dari DJP.
- c. Efektif dan efisien dalam pengelolaan pajak.
- d. Terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana.
- e. Dapat mengajukan permohonan ke DJP untuk memperoleh status sebagai Wajib Pajak patuh.

10. Modernisasi Perpajakan

Menurut Diana Sari (2013:14) Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat bias disebut

modernisasi. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi.

Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

- a. Struktur organisasi.
- b. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Manajemen sumber daya manusia.
- d. Pelaksanaan *good governance*.

Diana Sari (2013:19) adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*).
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuk “Tim Modernisasi Jangka Menengah”.

Adapun tugas pokok tim adalah:

- a. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia.
- b. Memodernisasi peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administrative dan ketentuan perpajakan lainnya.
- c. Memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) dan administrasi perpajakan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

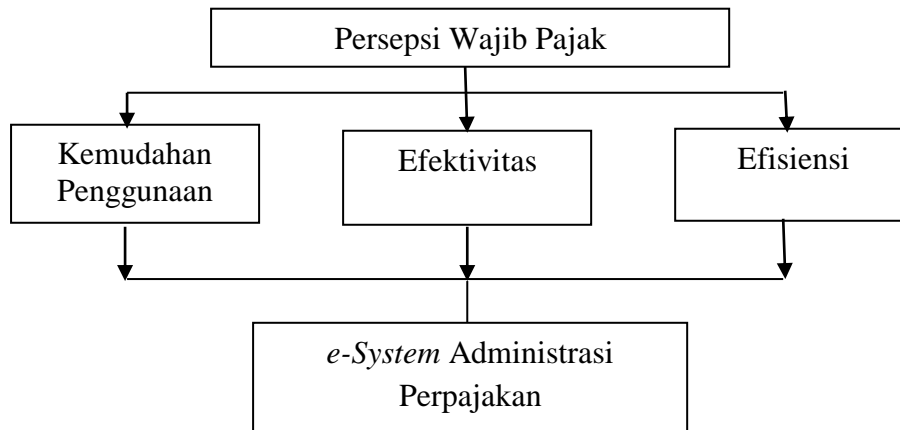
No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nadya Dwi Arini Yuliasuti (2018)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan <i>e-SPT</i> Pajak Penghasilan Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon	Persepsi kebermanfaatan <i>e-SPT</i> PPh, Persepsi Kemudahan <i>e-SPT</i> PPh, Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan Wajib Pajak Badan	Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan bagi Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. Persepsi kemudahan <i>e-SPT</i> pajak penghasilan tidak berpengaruh terhadap efisiensi pemrosesan data perpajakan bagi Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon.
2.	Ni Luh Putu Rosy Bilyantari (2017)	Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan <i>e-Filing</i> sebagai Sarana Pelaporan SPT Tahunan Secara Elektronik	Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	Persepsi kebermanfaatan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan <i>e-Filing</i> sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan secara elektronik (studi pada dosen dan pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2017) yaitu sistem <i>e-Filing</i> sangat bermanfaat dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan.
3.	Rini Saputri Tanjung (2018)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Faktur</i> Terhadap Efektivitas Pelaporan Pajak	Penerapan <i>e-Faktur</i> dan Efektivitas Pelaporan Pajak	Persepsi Kemudahan Penerapan <i>e-Faktur</i> berpengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pelaporan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
4.	Dedy Budi Satrio (2017)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kerumitan Terhadap Aplikasi <i>e-Faktur</i> di Makassar	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan	Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) atau hipotesis 1 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi <i>e-Faktur</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Persepsi kemudahan

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				<i>(perceived ease of use)</i> atau hipotesis 2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Kerumitan (<i>complexity</i>) atau hipotesis 3 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.
5.	Siti Sajaah (2016)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan e-SPT Terhadap Efektivitas Pelaporan e-SPT	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Efektivitas Pelaporan e-SPT	Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap efektivitas pelaporan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Tegallega, Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap efektivitas pelaporan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Tegallega
6.	Intan Permata Sari (2015)	Faktor yang berpengaruh terhadap efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan : Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada KPP Pratama Demak	Penerapan e-SPT, Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan	Penerapan e-SPT mempengaruhi Efisiensi pemrosesan Data perpajakan karena aplikasi e-SPT memudahkan wajib pajak dalam menghasilkan laporan keuangan, pencetakan SPT menjadi lebih mudah, membantu dalam melakukan perhitungan secara cepat dan akurat.
7.	Kadek Dwi Jana Asriningsih dan Naniek Noviari 2014	Pengaruh Penerapan e-SPT PPh Pasal 21 Pada Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan	Independen (X): Penerapan e-SPT PPh Pasal 21 Dependen (Y) : Efisiensi pemrosesan data perpajakan	Penerapan e-SPT PPh Pasal 21 berpengaruh signifikan pada efisiensi pemrosesan data perpajakan bagi Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar

Sumber : Diolah Penulis 2019

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan alur konsep yang digunakan dalam sebuah penelitian yang digambarkan secara keseluruhan dan sistematis. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2017:35) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Umumnya penelitian deskriptif tidak memiliki hipotesis, karena penelitian deskriptif hanya bersifat menjelaskan data dari variable yang diteliti dengan tujuan untuk membuat gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta serta fenomena yang ada.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada KPP Madya Medan
Jl.Sukamulia Nomor 17A Medan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 sampai dengan selesai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian tabel jadwal penelitian berikut ini :

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Kegiatan	Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret – Juni 2019				Juli 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Riset Awal/ Pengajuan Judul				■																
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Seminar Proposal										■										
4	Riset													■	■	■	■				
5	Penyusunan Data													■	■	■	■				
6	Analisis Data													■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi																	■	■		
8	Sidang Meja Hijau																			■	

Sumber : Diolah Penulis 2019

C. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variable diukur secara operasional di lapangan. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No.	Teori	Deskripsi	Indikator	Skala
1	Persepsi Kemudahan Penggunaan	<p>a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (clear and understandable). Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (does not require a lot of mental effort).</p> <p>b. Wajib pajak dengan mudah menggunakan sistem. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (easy to get the system to do what he/she wants to do). (Davis, 2012)</p>	<p>a. Jelas dan mudah dimengerti</p> <p>b. Tidak dibutuhkan banyak usaha</p> <p>c. Sistem mudah digunakan</p> <p>d. Sesuai dengan apa yang diinginkan</p>	Likert

No.	Teori	Deskripsi	Indikator	Skala
2	Persepsi Efektivitas	<p>a. Adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-filing. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.</p> <p>b. Pembayaran melalui e-banking yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.</p> <p>c. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. (Widayati dan Nurlis, 2010)</p>	<p>a. Mudah</p> <p>b. Fleksibel</p> <p>c. Cepat</p>	Likert
3	Persepsi Efisiensi	<p>a. Biaya-biaya uang tunai atau <i>cash money</i> yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak</p> <p>b. Pengorbanan waktu, yaitu waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Pengorbanan yang diberikan oleh Wajib Pajak dan meliputi rasa ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak (Meiliana Kurniati, 2014)</p>	<p>a. <i>Direct money cost</i></p> <p>b. <i>Time cost</i></p> <p>c. <i>Psychological cost</i></p>	Likert

Sumber : Diolah Penulis 2019

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2013 : 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Pada tahun 2018 jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Medan sebanyak 1.263 wajib pajak.

2. Sampel

Sampel (Sugiyono, 2017 : 116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. Penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin (Siregar 2010 : 149) :

Rumus:

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

$$n = \frac{1.263}{1 + 1.263(0,10)^2}$$

$$n = 92,66324 \text{ (dibulatkan menjadi 93)}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

E = perkiraan tingkat kesalahan

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling (sampling insidental)*. Sugiyono (2012: 122) menyatakan bahwa teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner berisikan pernyataan mengenai persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas, dan persepsi efisiensi *e-*

System sebagai administrasi perpajakan. Kuesioner menggunakan skala Likert dalam pengukuran terhadap pernyataannya. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Tabel 3.3 Pengukuran Terhadap Pernyataan

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Siregar (2014: 50)

G. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Teknik analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu tehnik analisis yang memberikan gambaran data dengan kriteria nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness*.

Teknik analisis yang pertama yaitu memberi penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner. Setiap item pernyataan pada kuesioner merupakan pernyataan positif, sehingga sistem penilaian dalam skala Likert yang digunakan pada kuesioner adalah sebagai berikut:

- a) Sangat Setuju (5)
- b) Setuju (4)
- c) Ragu-ragu (3)

- d) Tidak setuju (2)
- e) Sangat Tidak Setuju (1)

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah adalah dengan menentukan batas skala sikap pada setiap variabel. Menurut Somantri, Ating, dan Sambas Ali M (2014: 40), perhitungan batas skala sikap dapat dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- 1) Menentukan skor maksimal, dengan cara skor jawaban terbesar dikali jumlah item pertanyaan.
- 2) Menentukan skor minimal, dengan cara skor jawaban terkecil dikali jumlah item pertanyaan.
- 3) Menentukan nilai median, dengan cara penjumlahan skor maksimal dan minimal dibagi dua.
- 4) Menentukan kuartil 1, dengan cara penjumlahan skor minimal dan median dibagi dua.
- 5) Menentukan kuartil 3, dengan cara penjumlahan skor maksimal dan median dibagi dua.

Tahapan perhitungan skala sikap untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan, variabel persepsi efektivitas, variabel persepsi efisiensi, dan *e- System* administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Perhitungan Batas Skala Sikap

Skor	Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan		Variabel Persepsi Efektivitas	
	Maksimal	5 x 10	50	5 x 4
Kuartil 3	$(50 + 30) / 2$	40	$(20 + 12) / 2$	16
Median	$(50 + 10) / 2$	30	$(20 + 4) / 2$	12
Kuartil 1	$(10 + 30) / 2$	20	$(4 + 12) / 2$	8
Minimal	1 x 10	10	1 x 4	4

Sumber: Data diolah Penulis 2019

Tabel 3.5 Perhitungan Batas Skala Sikap (Lanjutan)

Skor	Variabel Persepsi Efisiensi		Variabel E-System Administrasi Perpajakan	
	Maksimal	5 x 6	30	5 x 7
Kuartil 3	$(30 + 18) / 2$	24	$(35 + 21) / 2$	28
Median	$(30 + 6) / 2$	18	$(35 + 7) / 2$	21
Kuartil 1	$(6 + 18) / 2$	12	$(7 + 21) / 2$	14
Minimal	1 x 6	6	1 x 7	7

Sumber: Data diolah Penulis 2019

Penentuan *range* skor dari masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

- a) Kategori Sikap Sangat Positif, yaitu daerah yang dibatasi oleh kuartil ketiga dan skor maksimal. ($\text{Kuartil } 3 \leq x \leq \text{Skor Maksimal}$).
- b) Kategori Sikap Positif, yaitu daerah yang dibatasi oleh median dan kuartil ketiga. ($\text{Median} \leq x < \text{Kuartil } 3$).
- c) Kategori Sikap Negatif, yaitu daerah yang dibatasi oleh kuartil kesatu dan median. ($\text{Kuartil } 1 \leq x < \text{Median}$).
- d) Kategori Sikap Sangat Negatif, yaitu daerah yang dibatasi oleh skor minimal dan kuartil kesatu. ($\text{Skor Minimal} \leq x < \text{Kuartil } 1$).

Berdasarkan cara penentuan *range* skor di atas, maka *range* skor dari masing-masing kategori variabel penelitian adalah sebagai

berikut:

(a) Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan:

Tabel 3.6 Range Skor Skala Sikap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Kategori Sikap	Batas Skor	Range skor
Sangat Mudah	Kuartil 3 $\leq x \leq$ Skor Maksimal	40 – 50
Mudah	Median $\leq x <$ Kuartil 3	30 – 40
Kurang Mudah	Kuartil 1 $\leq x <$ Median	20 – 30
Tidak Mudah	Skor Minimal $\leq x <$ Kuartil 1	10 – 20

Sumber: Data diolah Penulis 2019

(b) Variabel Persepsi Efektivitas

Tabel 3.7 Range Skor Skala Sikap Persepsi Efektivitas

Kategori Sikap	Batas Skor	Range skor
Sangat Efektif	Kuartil 3 $\leq x \leq$ Skor Maksimal	16 – 20
Efektif	Median $\leq x <$ Kuartil 3	12 – 16
Kurang Efektif	Kuartil 1 $\leq x <$ Median	8 – 12
Tidak Efektif	Skor Minimal $\leq x <$ Kuartil 1	4 – 8

Sumber: Data diolah Penulis 2019

(c) Variabel Persepsi Efisiensi

Tabel 3.8 Range Skor Skala Sikap Persepsi Efisiensi

Kategori Sikap	Batas Skor	Range skor
Sangat Efisien	Kuartil 3 $\leq x \leq$ Skor Maksimal	24 – 30
Efisien	Median $\leq x <$ Kuartil 3	18 – 24
Kurang Efisien	Kuartil 1 $\leq x <$ Median	12 – 18
Tidak Efisien	Skor Minimal $\leq x <$ Kuartil 1	6 – 12

Sumber: Data diolah Penulis 2019

(d) Variabel *e-System* Administrasi Perpajakan

Tabel 3.9 Range Skor Skala Sikap *e-System* Administrasi Perpajakan

Kategori Sikap	Batas Skor	Range skor
Sangat Optimal	Kuartil 3 $\leq x \leq$ Skor Maksimal	28 - 35
Optimal	Median $\leq x <$ Kuartil 3	21 - 28
Kurang Optimal	Kuartil 1 $\leq x <$ Median	14 - 21
Tidak Optimal	Skor Minimal $\leq x <$ Kuartil 1	7 - 14

Sumber: Data diolah Penulis 2019

Dari table tersebut, kategori sikap sangat mudah, sangat efektif, sangat efisien, dan sangat optimal memiliki *range* skor tertinggi, sedangkan tidak mudah, tidak efektif, tidak efisien, dan tidak optimal memiliki *range* terendah. Hal ini dikarenakan setiap *item-item Likert* yang digunakan dalam penelitian ini bersifat positif.

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi sikap tiap responden berdasarkan tiap variabel kemudian hasil persentase yang ada dalam tabel tersebut dianalisis.

2. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Siregar (2010: 162), validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomenon*).

Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5%

dengan membandingkan antara r tabel dan r hitung. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila koefisien korelasi *product moment* $> r$ -tabel ($\alpha ; n-2$) $n =$ jumlah sampel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2010: 173), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengujian reliabilitas instrumen/kuesioner dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Kantor Pelayanan Pajak pertama kali berdiri pada masa penjajahan Belanda. Kantor Pelayanan Pajak pada masa itu disebut dengan *Belasting*, yang setelah kemerdekaan Republik Indonesia berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Keuangan dan setelah itu namanya diubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya adalah Direktorat Jendral Pajak.

Di Sumatera Utara pada tahun 1976 berdiri 3 (tiga) Kantor Inspeksi Pajak, yaitu :

- a. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
- b. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
- c. Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Pada tahun 1978, Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat, pada tanggal 1 April 1989 terjadi perubahan secara menyeluruh di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP), hal itu mencakup perubahan nama Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sekaligus mendirikan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Seiring dengan perubahan kinerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk menuju yang lebih baik, maka dilakukan reorganisasi di lingkungan DJP melalui sistem modernisasi. Dengan adanya reorganisasi tersebut didirikanlah KPP Madya yang pertama yaitu KPP Madya Jakarta Pusat yang mulai beroperasi melayani Wajib Pajak pada tanggal 1 September 2004.

Untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak dan dengan pertumbuhan ekonomi penduduk yang semakin cepat, maka dengan terbitnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Perubahan Kedua Atas PMK No. 62/PMK.01/2009, dibentuk beberapa Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya yang salah satu diantaranya KPP Madya Medan sebagai salah satu organisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera I.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan

Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan diresmikan pada tanggal 27 Desember 2006 oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati di Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak bersamaan dengan 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya. Berdasarkan Pasal 1 ayat (4) Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-48/PJ/2007 tanggal 5 Maret 2007 tentang Tata Cara

Pemindahan Wajib Pajak Ke Kantor Pelayanan Pajak Madya, saat mulai operasi (SMO) kantor adalah tanggal 9 April 2007 dengan wilayah kerja meliputi Sumatera Utara dan sekitarnya. KPP Madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah). Jenis pajak yang dikelola oleh KPP Madya sama dengan pajak yang dikelola oleh KPP Wajib Pajak Besar, yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Bea Materai. Di KPP Madya tidak ada kegiatan ekstensifikasi dan jumlah Wajib Pajak-nya juga sudah tetap sekitar 500-1.000 Wajib Pajak yang berasal dari seluruh KPP Pratama di lingkup Kantor Wilayah sesuai dengan ketetapan Direktorat Jenderal Pajak.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 161/KMK.1/2007 tanggal 21 Maret 2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Dan Kantor Pelayanan Pajak, kode KPP Madya Medan adalah 123. KPP Madya Medan pertama kali beralamat di Gedung Graha Niaga II lantai 1-6 Jalan Putri Hijau Nomor 20 Medan Kode Pos 20115 dan terhitung mulai tanggal 1 Oktober 2012, KPP Madya Medan beralamat di Gedung Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Utara I lantai 2 Jalan Suka Mulia Nomor 17 A, Kelurahan Aur, Kecamatan Medan Maimun Kode Pos 20151.

Untuk melaksanakan dan menjalankan oprasional kantor, telah diangkat dan ditetapkan Kepala KPP Madya Medan yang pertama yaitu Bapak Lamban Subeqi Purnomo (Keputusan Menteri Keuangan Nomor 60/KM.01/UP.11/2007 tanggal 30 Januari 2007 tentang Mutasi Para

Pejabat Eselon III Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan) serta diangkat dan ditetapkan para Pejabat Eselon IV (Kepala Subbag dan Kepala Seksi) dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-51/PJ/UP.53/2003 tanggal 28 Pebruari 2003 tentang Mutasi Para Pejabat Eselon IV di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. Dan saat ini jabatan Kepala Kantor KPP Madya Medan dijabat oleh Bapak Yanwas Nugraha sejak Juni 2019.

Untuk Membantu operasional Eselon III dan IV diangkat Account Representatif (AR) dan para pelaksana Kantor KPP Madya Medan. KPP Madya Medan sebagai kantor pelayanan pajak modern sudah melakukan perubahan fungsi pemeriksaan yang mana pemeriksaan pajak harus dilakukan oleh tenaga fungsional pemeriksa telah ditetapkan dan diangkat para pejabat fungsional pemeriksa pajak untuk KPP Madya Medan.

3. Tugas dan Fungsi KPP Madya Medan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 merupakan dasar pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Madya Medan untuk menjalankan kebijakan dan pelayanan di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak yang telah ditetapkan. KPP Madya Medan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak TidakLangsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 54 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017). Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Madya Medan

menyelenggarakan fungsi: (Pasal 55 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017)

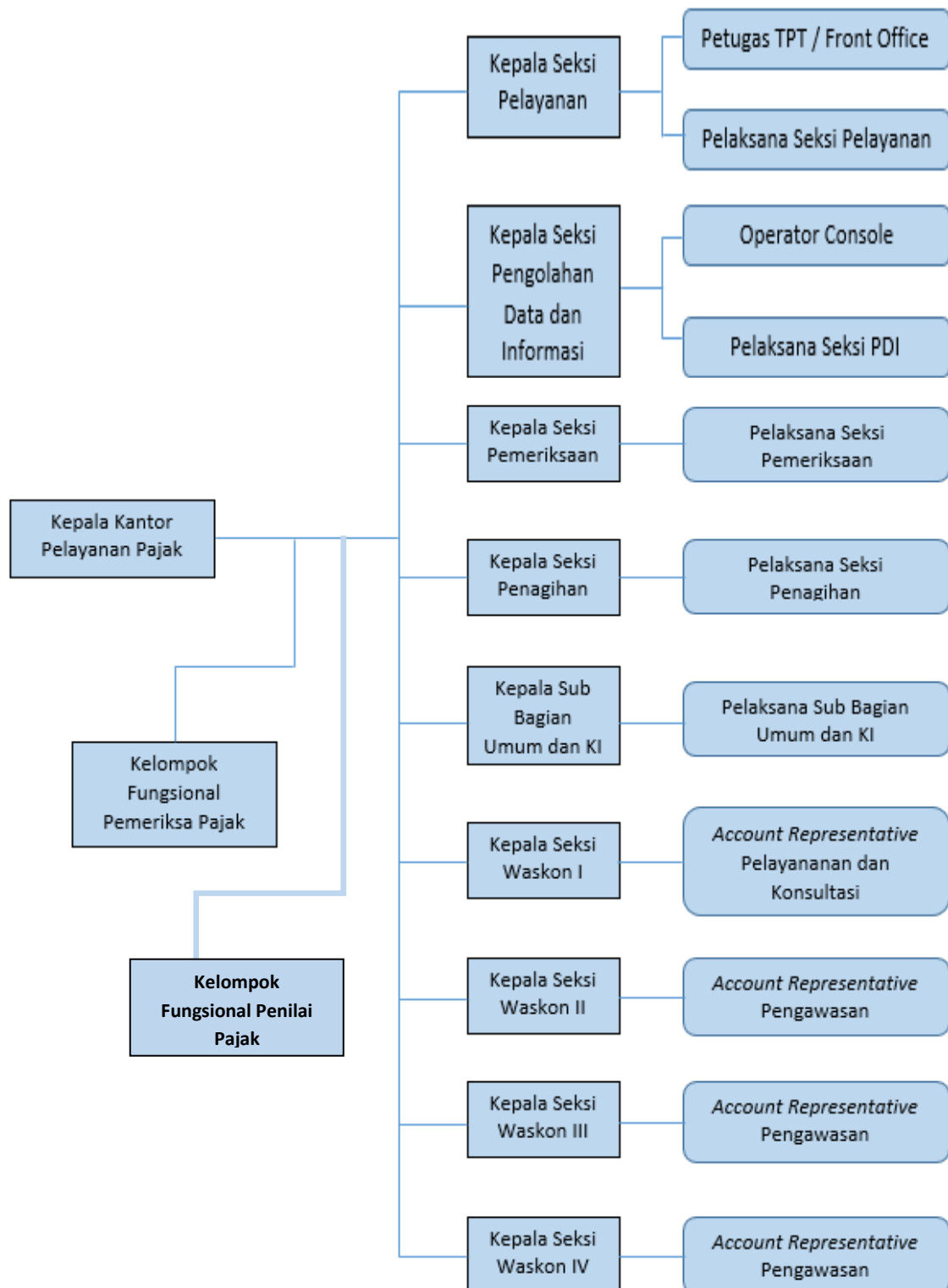
- a. pelayanan pajak;
- b. penyuluhan pajak;
- c. pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- d. penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- e. pengawasan kepatuhan Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- g. pencarian, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan informasi perpajakan serta pengamatan potensi perpajakan;
- h. pemeriksaan pajak;
- i. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- j. penyelesaian permohonan konfirmasi status Wajib Pajak;
- k. penatausahaan piutang pajak dan penagihan pajak;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. penghapusan sanksi administrasi secara jabatan dalam rangka pengampunan pajak;
- n. pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak;
- o. pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko;
- p. pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal;
- q. pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan; dan
- r. pelaksanaan administrasi kantor.

4. Struktur Organisasi KPP Madya Medan

Struktur organisasi adalah bagan yang menggambarkan sistematis mengenai penetapan wewenang, tugas, dan fungsi masing-masing subbagian dan seksi. Tujuan dibentuknya struktur organisasi tersebut adalah untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan teratur dan penuh tanggung jawab, sehingga rencana kerja dapat terlaksana dengan baik untuk mencapai tujuan secara maksimal.

Adapun struktur organisasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah struktur organisasi linier dan staf yang berada dibawah seorang koordinasi Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, dimana seluruh pegawainya adalah Pegawai Negeri Sipil dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Kantor Pelayanan Pajak terbagi menjadi beberapa seksi yaitu : Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I), Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II), Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III), Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV), serta Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Madya Medan

5. Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi

Uraian tugas pokok dan fungsi masing-masing seksi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan adalah sebagai berikut:

a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Pegawai yang ditempatkan di Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, melakukan pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan resiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan melakukan pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan, dan melakukan penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Selain itu pegawai di subbagian ini juga mengelola semua kebutuhan sarana dan prasarana kantor.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pencarian, pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi perpajakan, melakukan perekaman dokumen perpajakan, melakukan tata usaha penerimaan perpajakan, melakukan dukungan teknis komputer, melakukan pemantauan aplikasi perpajakan, melakukan pengelolaan kinerja organisasi dan pengelolaan risiko, serta melakukan tindak lanjut kerja sama perpajakan. Selain itu pegawai di Seksi Pengolahan data dan Informasi juga bertugas melayani konsultasi aplikasi perpajakan.

c. Seksi Pelayanan

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, melakukan

penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, melakukan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, melakukan penerimaan surat lainnya, melakukan penyelesaian permohonan konfirmasi status Wajib Pajak, melakukan penyuluhan perpajakan, serta melaksanakan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

d. Seksi Penagihan

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan penagihan tunggakan pajak baik penagihan pasif maupun penagihan aktif, melakukan penatausahaan piutang pajak, melakukan penyelesaian permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak, melakukan usulan penghapusan piutang pajak dan/atau sanksi administrasi perpajakan, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, melakukan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, melakukan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, melakukan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta melaksanakan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Pengawasan dan Konsultasi I merupakan *Account Representative* yang mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian tindak lanjut pengajuan/ pencabutan permohonan Wajib Pajak

maupun masyarakat, melakukan usulan pembetulan ketetapan hasil pemeriksaan / penelitian, dan melakukan pemberian bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak maupun masyarakat.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Pegawai yang ditempatkan di Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, merupakan *Account Representative* yang masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak, melakukan penyusunan dan pemutakhiran profil Wajib Pajak, melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, melakukan imbauan dan konseling kepada Wajib Pajak, melakukan pemetaan Wajib Pajak dan Objek Pajak, melakukan pengamatan potensi perpajakan, serta melakukan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak.

h. Pejabat Fungsional

Pejabat fungsional bertugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam 6 (enam) kelompok sesuai dengan bidang keahliannya dan setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh setiap Kepala KPP Madya. Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan terdapat 1 (satu) Kelompok Fungsional penilai Pajak dan 5 (lima) Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Untuk jenis dan

jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal melaksanakan tugasnya Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak di KPP Madya Medan melakukan pemeriksaan pajak menggunakan Teknik Audit Berbasis Komputer (TABK) untuk mendapatkan kualitas hasil pemeriksaan yang optimal dan mempercepat proses pemeriksaan.

B. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di KPP Madya Medan. Data dalam penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang ditujukan kepada Wajib Pajak Badan pengguna *e-System* administrasi perpajakan. Sebanyak 150 kuesioner telah disebar kepada responden yang terdaftar di KPP Madya Medan. Proses pengisian kuesioner oleh responden dilakukan secara langsung dan ditunggu oleh peneliti pada saat dilaksanakan sosialisasi di KPP Madya Medan. Dari 150 kuesioner yang disebar, ada 117 kuesioner yang kembali, dan dari 117 kuesioner yang kembali terdapat 24 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena responden tidak mengisi dengan lengkap kuesioner tersebut, sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian berjumlah 93 kuesioner.

Kuesioner yang disebar terdiri dari 27 pernyataan, yaitu 7 pernyataan mengenai penggunaan *e-System* administrasi perpajakan dan 20 pernyataan mengenai persepsi Wajib Pajak Badan atas *e-System* administrasi perpajakan yakni persepsi kemudahan penggunaan, persepsi efektivitas dan persepsi efisiensi. Peneliti menggunakan program *Ms. Excel*

untuk mengolah data kuesioner yang diperoleh. Data kuesioner diolah untuk mengetahui frekuensi jawaban responden.

Rekapitulasi frekuensi jawaban responden dibuat rinci seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi WP Badan

No	Variabel Persepsi WP Badan	Frekuensi Jawaban					Total
		(SS) 5	(S) 4	(R) 3	(TS) 2	(STS) 1	
1	Persepsi Kemudahan Penggunaan	175	609	88	49	9	930
2	Persepsi Efektivitas	103	220	30	15	4	372
3	Persepsi Efisiensi	149	321	53	28	7	558
Jumlah		427	1.150	171	92	20	1.860

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Data di atas merupakan data dari 20 pernyataan variabel persepsi Wajib Pajak Badan yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan, 4 pernyataan untuk variabel persepsi efektivitas, dan 6 pernyataan untuk variabel persepsi efisiensi. Sebanyak 20 pernyataan tersebut dijawab oleh 93 responden sehingga diperoleh 1.860 butir jawaban seperti yang dipaparkan di atas.

Tabel 4.2 Rekapitulasi Frekuensi Jawaban Variabel E-System Administrasi Perpajakan

No	Variabel e-System Administrasi Perpajakan	Frekuensi Jawaban					Total
		(SS) 5	(S) 4	(R) 3	(TS) 2	(STS) 1	
1	Aplikasi e-System membantu Saya dalam melakukan kewajiban perpajakan	13	54	6	14	6	93
2	Aplikasi e-System mudah dimengerti dan digunakan oleh Saya	5	59	12	12	5	93
3	Aplikasi e-System sesuai dengan apa yang saya inginkan	4	51	22	11	5	93
4	Saya memiliki pengetahuan yang cukup dalam menggunakan aplikasi e-System	4	47	21	15	6	93
5	Saya mampu menggunakan e-System dengan baik	5	51	22	12	3	93
6	Saya dapat mengakses komputer dengan mudah	11	58	4	12	8	93
7	Saya dapat mengakses internet dengan mudah	14	51	8	11	9	93
Jumlah		56	371	95	87	42	651

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Data di atas merupakan data dari 7 pernyataan variabel *e-System* administrasi perpajakan yang dijawab oleh 93 responden, sehingga terhimpun 651 butir jawaban.

C. Gambaran Responden

Penelitian ini menggunakan 93 responden sebagai sampel dari 1.263 populasi yang semuanya merupakan Wajib Pajak Badan. Deskripsi karakteristik responden terdiri dari jumlah dan persentase jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan penggunaan perangkat *e- System* administrasi perpajakan.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	42	45,2
Perempuan	51	54,8
Total	93	100

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebesar 51 orang atau 54,8%.

2. Usia Responden

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
19 - 29	46	49,5
30 - 39	33	35,5
40 - 49	12	12,9
50 - 59	2	2,1
Total	93	100

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 19 sampai dengan 29 tahun sebesar 46 orang atau 49,5%. Data di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden berada dalam usia produktif, sehingga responden dinilai mampu mengikuti perkembangan teknologi dengan baik.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/SMK	17	18,3
Diploma	15	16,1
S1	59	63,4
S2	2	2,2
Total	93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebesar 59 orang atau 63,4%. Data di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki kemampuan intelektual yang cukup untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi, termasuk kemampuan untuk memahami dan menggunakan *e-System* administrasi perpajakan.

4. Pernah Menggunakan Perangkat *e-System* Administrasi Perpajakan

Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Penggunaan Perangkat *E-System* Administrasi Perpajakan

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	93	100
Tidak	-	0
Total	93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden yang pernah menggunakan perangkat *e-System* administrasi perpajakan sebesar 93 orang atau 100%.

D. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas data dengan bantuan komputer program SPSS versi 23.

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen pada penelitian ini dilakukan pada data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebar. Sebelum dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk uji validitas nilai *r* tabel diperoleh dari *degree of freedom* (*df*) = $n-2$, dimana sampel yang diperoleh sebanyak 93 maka $df = 93-2$ dengan signifikansi 0,05 sehingga diperoleh *r* tabel 0,2039.

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Berikut analisis untuk uji validitas dan uji reliabilitas:

a. Uji Validitas

1) Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

Hasil dari uji validitas untuk *item* pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan, ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan

Urutan Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
<i>item 1</i>	0,802	0,2039	Valid
<i>item 2</i>	0,841	0,2039	Valid
<i>item 3</i>	0,806	0,2039	Valid
<i>item 4</i>	0,827	0,2039	Valid
<i>item 5</i>	0,784	0,2039	Valid
<i>item 6</i>	0,869	0,2039	Valid
<i>item 7</i>	0,862	0,2039	Valid
<i>item 8</i>	0,870	0,2039	Valid
<i>item 9</i>	0,893	0,2039	Valid
<i>item 10</i>	0,861	0,2039	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas, diketahui terdapat 10 *item* pernyataan yang mewakili persepsi kemudahan penggunaan. Masing-masing *item* tersebut memiliki *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 10 *item* tersebut valid.

2) Variabel Persepsi Efektivitas

Hasil dari uji validitas untuk *item* kuesioner yang berkaitan dengan persepsi efektivitas, ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Persepsi Efektivitas

Urutan Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>item 1</i>	0,861	0,2039	Valid
<i>item 2</i>	0,904	0,2039	Valid
<i>item 3</i>	0,872	0,2039	Valid
<i>item 4</i>	0,924	0,2039	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas, diketahui terdapat 4 *item* pernyataan yang mewakili persepsi efektivitas. Masing-masing *item* tersebut memiliki *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 4 *item* tersebut valid.

3) Variabel Persepsi Efisiensi

Hasil dari uji validitas untuk *item* kuesioner yang berkaitan dengan persepsi efisiensi, ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Efisiensi

Urutan Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
<i>item 1</i>	0,875	0,2039	Valid
<i>item 2</i>	0,820	0,2039	Valid
<i>item 3</i>	0,862	0,2039	Valid
<i>item 4</i>	0,874	0,2039	Valid
<i>item 5</i>	0,838	0,2039	Valid
<i>item 6</i>	0,843	0,2039	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas, diketahui terdapat 6 *item* pernyataan yang mewakili persepsi efisiensi. Masing-masing *item* tersebut memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$), maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 6 *item* tersebut valid.

4) Variabel *e-System* Administrasi Perpajakan

Hasil dari uji validitas untuk *item* kuesioner yang berkaitan dengan *e-System* Administrasi Perpajakan, ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *e-System* Administrasi Perpajakan

Urutan Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
<i>item 1</i>	0,924	0,2039	Valid
<i>item 2</i>	0,947	0,2039	Valid
<i>item 3</i>	0,890	0,2039	Valid
<i>item 4</i>	0,877	0,2039	Valid
<i>item 5</i>	0,922	0,2039	Valid
<i>item 6</i>	0,925	0,2039	Valid
<i>item 7</i>	0,897	0,2039	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas, diketahui terdapat 7 *item* pernyataan yang mewakili *e-System* Administrasi Perpajakan. Masing-masing *item* tersebut memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel

(r hitung $>$ r tabel), maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 7 *item* tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

1) Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,953	10

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, diperoleh nilai *Cronbach'sAlpha* sebesar 0,953, sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* pernyataan untuk persepsi kemudahan penggunaan tersebut reliabel.

2) Variabel Persepsi Efektivitas

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Efektivitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,910	4

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, diperoleh nilai *Cronbach'sAlpha* sebesar 0,910, sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* pernyataan untuk persepsi efektifitas tersebut reliabel.

3) Variabel Persepsi Efisiensi

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Efisiensi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,924	6

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diperoleh nilai *Cronbach'sAlpha* sebesar 0,924, sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* pernyataan untuk persepsi efisiensi tersebut reliabel.

4) Variabel *e-System* Administrasi Perpajakan

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas *e-System* Administrasi Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,964	7

Sumber : Data Diolah Penulis 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai *Cronbach'sAlpha* sebesar 0,964, sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* pernyataan untuk *e-System* administrasi perpajakan tersebut reliabel.

2. Analisis Kuesioner Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Penggunaan analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan *e-System* di KPP Madya Medan. Tingkat kemudahan penggunaan dilihat dari setiap jawaban responden pada setiap *item* pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan program *Ms. Excel*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Kategori Sikap	Kategori Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Mudah	40-50	58	62,4
Mudah	30-40	30	32,2
Kurang Mudah	20-30	4	4,3
Tidak Mudah	10-20	1	1,1
Jumlah		93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Hasil pengolahan data dari tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban dari pernyataan untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan sebagian besar berada di *range* 40 sampai 50. Sebanyak 58 dari 93 responden berada diantara *range* tersebut dengan persentase sebesar 62,4%, sehingga menurut wajib pajak badan, *e-System* administrasi perpajakan dinilai sangat mudah untuk digunakan.

3. Analisis Kuesioner Terhadap Persepsi Efektivitas

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas *e-System* di KPP Madya Medan. Tingkat efektivitas dilihat dari setiap jawaban responden pada setiap *item* pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan program *Ms. Excel*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16 Persepsi Efektivitas

Kategori Sikap	Kategori Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Efektif	16-20	71	76,3
Efektif	12-16	17	18,3
Kurang Efektif	8-12	4	4,3
Tidak Efektif	4-8	1	1,1
Jumlah		93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Hasil pengolahan data tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban dari pernyataan untuk variabel persepsi efektivitas sebagian besar berada di *range* 16 sampai 20. Sebanyak 71 dari 93 responden berada diantara *range* tersebut dengan persentase sebesar 76,3%, sehingga menurut wajib pajak badan, *e-System* administrasi perpajakan dinilai sangat efektif.

4. Analisis Kuesioner Terhadap Persepsi Efisiensi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efisiensi *e-System* di KPP Madya Medan. Tingkat efisiensi dilihat dari setiap jawaban responden pada setiap *item* pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan program *Ms. Excel*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17 Persepsi Efisiensi

Kategori Sikap	Kategori Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Efisien	24-30	66	71
Efisien	18-24	23	24,7
Kurang Efisien	12-18	3	3,2
Tidak Efisien	6-12	1	1,1
Jumlah		93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Hasil pengolahan data tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban dari pernyataan untuk variabel persepsi efisiensi sebagian besar berada di *range* 24 sampai 30. Sebanyak 66 dari 93 responden berada diantara *range* tersebut dengan persentase sebesar 71%, sehingga menurut Wajib Pajak Badan, *e-System* administrasi perpajakan dinilai sangat efisien.

5. Analisis Kuesioner Terhadap Penerapan *e-System* Administrasi Perpajakan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat optimalisasi *e-System* di KPP Madya Medan. Tingkat optimalisasi dilihat dari setiap jawaban responden pada setiap *item* pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan program *Ms. Excel*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18 E-System Administrasi Perpajakan

Kategori Sikap	Kategori Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Optimal	28-35	45	48,4
Optimal	21-28	25	26,9
Kurang Optimal	14-21	16	17,2
Tidak Optimal	7-14	7	7,5
Jumlah		93	100

Sumber: Data Diolah Penulis 2019

Hasil pengolahan data tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban dari pernyataan untuk variabel *e-System* administrasi perpajakan sebagian besar berada di *range* 28 sampai 35. Sebanyak 45 dari 93 responden berada diantara *range* tersebut dengan persentase sebesar 48,4%, sehingga menurut wajib pajak badan, *e-System* administrasi perpajakan dinilai sangat optimal.

E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak adalah perempuan sejumlah 51 orang atau 54,8%. Berdasarkan usia, responden dengan usia 19 – 29 tahun memiliki jumlah paling banyak yaitu sebesar 46 orang atau 49,5%. Berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah S1 sejumlah 59 orang atau 63,4%., sedangkan berdasarkan penggunaan perangkat *e-System* administrasi perpajakan semua responden sudah pernah memakai perangkat *e-System* administrasi perpajakan.

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-System* Administrasi Perpajakan Menurut Wajib Pajak Badan

Hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Medan masuk ke dalam kategori sangat mudah. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 62,4% responden berada dalam *range* kategori sangat mudah yaitu 40-50. Dari data yang diperoleh atas frekuensi jawaban responden untuk persepsi kemudahan penggunaan di dominasi oleh pilihan jawaban positif, yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa *e-System* mudah untuk digunakan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kemudahan yang dimaksud dihubungkan dengan persepsi kemudahan. Responden memiliki persepsi bahwa *e-System* administrasi perpajakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah untuk dipahami. Penggunaan *e-System* administrasi perpajakan dirasakan tidak menyulitkan pengguna dan tidak memerlukan usaha yang keras untuk mempelajarinya. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 65,5% responden yang menjawab “Setuju (S)” untuk 10 *item* pernyataan kuesioner yang bersifat positif dan mendukung pernyataan bahwa *e-System* administrasi perpajakan seperti *e-SPT* dan *e-Faktur* tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah untuk dipahami. Hal ini juga dipengaruhi oleh sosialisasi mengenai *e-System* perpajakan yang diadakan di KPP Madya Medan sehingga wajib pajak merasa terbantu dan lebih mudah untuk menggunakan *e-System* administrasi perpajakan.

2. Persepsi Efektivitas *e-System* Administrasi Perpajakan Menurut Wajib Pajak Badan

Hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa persepsi efektivitas Wajib Pajak Badan di KPP Madya Medan masuk ke dalam kategori sangat efektif. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 76,3% responden berada dalam *range* kategori sangat efektif yaitu 16-20. Dari data yang diperoleh atas frekuensi jawaban responden untuk persepsi efektivitas di dominasi oleh pilihan jawaban positif, yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa penggunaan *e-System* dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Efektivitas yang dimaksud dihubungkan dengan hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan oleh Wajib Pajak menurut Widayati dan Nurlis (2010).

Responden memiliki persepsi bahwa penggunaan *e-System* administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Mudah yang berarti dengan adanya perangkat *e-System* memungkinkan Wajib Pajak Badan dapat melakukan kewajiban perpajakannya seperti penyampaian, pelaporan SPT, dan pembuatan faktur pajak serta untuk mencari informasi tentang perpajakan dimana saja dan kapan saja. Cepat yang berarti proses untuk melakukan kewajiban perpajakan menjadi lebih singkat karena dapat dilakukan secara *online* dan otomatis oleh sistem. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 59,14% responden yang menjawab “Setuju (S)” untuk 4 *item* pernyataan

kuesioner yang bersifat positif dan mendukung pernyataan bahwa dengan adanya *e-System* administrasi perpajakan seperti *e-SPT* dan *e-Faktur* dapat memudahkan Wajib Pajak Badan melakukan kewajibannya dengan cepat dan dapat dilakukan dimana saja.

3. Persepsi Efisiensi *e-System* Administrasi Perpajakan Menurut Wajib Pajak Badan

Hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa persepsi efisiensi Wajib Pajak Badan di KPP Madya Medan masuk ke dalam kategori sangat efisien. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 71% responden berada dalam *range* kategori sangat efisien yaitu 24-30. Dari data yang diperoleh atas frekuensi jawaban responden untuk persepsi efisiensi di dominasi oleh pilihan jawaban positif, yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa menggunakan *e-System* dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Efisiensi yang dimaksud dihubungkan dengan tiga komponen biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang dikemukakan oleh Meiliana Kurniati (2014) yang terdiri dari *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*.

Responden memiliki persepsi bahwa *e-System* administrasi perpajakan dapat menekan tiga komponen biaya kepatuhan (*compliance cost*) menjadi lebih kecil. Biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang dapat ditekan tersebut dikarenakan Wajib Pajak Badan tidak perlu untuk mengeluarkan biaya yang besar dan mengorbankan banyak waktu serta memiliki perasaan negatif pada saat melakukan kewajiban

perpajakannya. Persepsi tersebut ditunjukkan dengan 57,53% responden yang menjawab “Setuju (S)” untuk 6 *item* pernyataan kuesioner yang bersifat positif dan mendukung pernyataan bahwa dengan adanya *e-System* administrasi perpajakan seperti *e-SPT* dan *e-Faktur* dapat menekan biaya kepatuhan (*compliance cost*) menjadi lebih kecil.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan dinilai sangat mudah yang memiliki kategori skor skala sikap 40-50 yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa *e-System* mudah untuk digunakan dalam melakukan kewajiban perpajakannya
2. Persepsi efektivitas *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan dinilai sangat efektif yang memiliki kategori skor skala sikap 16-20 yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa penggunaan *e-System* dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan kewajiban perpajakannya.
3. Persepsi efisiensi *e-System* administrasi perpajakan menurut Wajib Pajak Badan dinilai sangat efisien yang memiliki kategori skor skala sikap 24-30 yang artinya sebagian besar dari Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-System* merasa bahwa menggunakan *e-System* dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan kewajiban perpajakannya

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah cara pengumpulan data yang dilakukan hanya dengan menyebarkan kuesioner yang bersifat tertutup, sehingga hasil yang diperoleh sebatas jawaban responden dalam kuesioner yang disebarkan.

C. Saran-saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak disarankan kedepannya untuk membuat aplikasi maupun menyempurnakan aplikasi yang sudah ada demi memudahkan pengguna atau wajib pajak agar dapat memenuhi administrasi perpajakannya dengan lebih mudah, efektif dan efisien.

2. Bagi KPP Madya Medan

KPP Madya Medan disarankan untuk lebih meningkatkan sosialisasi mengenai *e-System* administrasi perpajakan di KPP Madya Medan agar wajib pajak yang masih belum paham bias menggunakan aplikasi *e-System* tersebut.

3. Bagi Wajib Pajak

Wajib Pajak disarankan untuk lebih sadar akan kemajuan teknologi sehingga dapat dengan mudah untuk menyampaikan, melaporkan, dan maupun membuat faktur pajak melalui aplikasi *e-System* administrasi perpajakan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya adalah sebaiknya peneliti menggunakan cara pengumpulan data selain dengan menyebarkan kuesioner. Peneliti juga dapat menggunakan kuesioner yang bersifat terbuka, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Chairil, Anwar. 2017. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Davis, Gordon B. 2012. *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A*. Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Diana, Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Djazoeli, Sadhani. 2012. *Pajak Menuju Good Governance Melalui Modernisasi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi.

Pandiangan, Liberti. 2013 *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Somantri, Ating, dan Sambas Ali M. 2014. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung, Pustaka Setia.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL / SKRIPSI

- Arnita, V. (2018). Pengaruh Orangtua Terhadap Mahasiswa Akuntansi Dalam Pemilihan Karir Menjadi Profesi Akuntan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 4(2), 19-23.
- Chrisna, H. (2018). Analisis Manajemen Persediaan Dalam Memaksimalkan Pengendalian Internal Persediaan Pada Pabrik Sepatu Ferradini Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(2), 82-92.
- Daulay, M. T. (2017). Model pengendalian kemiskinan dengan pendekatan diversifikasi usaha, sustainable development goalds (sdgs) dan economic value (studi pada daerah pemekaran di sumatera utara). *Qe journal*, 203-221.
- Daulay, M. T., & Sanny, A. (2019). Analysis of Structural Equation Modeling Towards Productivity and Welfare of Farmer's Household in Sub-District Selesai of Langkat Regency. *International Journal of Research and Review*, 117-123.
- Fadly, Y. (2011). *An Analysis Of Main Character Conflicts In M.J. Hyland's Carry Me Down*.
- Fahluzy, Septian Fahmi dan Linda Agustina. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak UMKM di Kabupeten Kendal Kendal. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Accounting Analysis Journal 3 (3) (2014)*
- Huda, Ainul. 2015. *Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Umkm Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)*. Vol. 2 No. 2
- Lestari, Marina, Kertahadi, Imam Suyadi. 2013. *Efektivitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6, No. 2. Hal. 1-6.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *JUMANT*, 11(1), 67-80.
- Meiliana. 2014. *Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan, Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak Di Surabaya Barat Meiliana*. Vol. 4 No. 2.
- Nadya, Dwi Arini. 2018. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan E-Spt Pajak Penghasilan Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon*. Volume X, Nomor 2, Juni 2018

- Nasution, A. P. (2017). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Alokasi Dana Desa, Bagi Hasil Pajak dan Retribusi Daerah dan Dana Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Desa di Kecamatan Munte Kabupaten Karo.
- Nasution, D. A. D., & Ramadhan, P. R. (2019). Pengaruh Implementasi *E-Budgeting* Terhadap Transparansi Keuangan Daerah Di Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(1), 669-693.
- Saraswati, D. (2018). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Belanja Modal terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Dana Perimbangan sebagai Pemoderasi di Kabupaten/Kota Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(2), 54-68.
- Saraswati, D. (2019). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Ukuran Pemerintah Daerah, Leverage, Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(2), 110-120.
- Sari, A. K., Saputra, H., & Siahaan, A. P. U. (2017). *Effect of Fiscal Independence and Local Revenue Against Human Development Index. Int. J. Bus. Manag. Invent*, 6(7), 62-65.
- Sari, M. N. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Underpricing Saham pada Saat Initial Public Offering di Bursa Efek Indonesia.
- Siregar, O. K. (2019). Pengaruh Deviden *Yield* Dan *Price Earning Ratio* Terhadap Return Saham Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016 Sub Sektor Industri Otomotif. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(2), 60-77.
- Situmorang, Romartha. 2016. "*Hubungan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Kerumitan, Persepsi Risiko Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan E-Filing (Studi Kasus Pada Pegawai di Kantor Cabang BRI Cik Ditiro Yogyakarta)*". Skripsi. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Supraja, G. (2019). Pengaruh Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis AkruaL Dan Efektivitas Fungsi Pengawasan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 10(1), 115-130.
- Tandi, Restianti Ismail (2017), "*Analisis Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan e-Billing sebagai Sarana Pembayaran Secara Elektronik Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur*". Skripsi. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Wicaksono, Purwo, Agung. 2013. *Efektivitas Program dan Pengelolaan Obyek Wisata*. Makasar: Universitas Hasanudin.

Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga)*. Jurnal SNA. Vol. SNA XIII.

Yunus, R. N. (2019). Kemampuan Menulis Argumentasi Dalam Latar Belakang Skripsi Mahasiswa Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 207-216.

PERATURAN

Keputusan Direktur Jenderal Pajak, Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015 – 2019

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 161/KMK.1/2007 tanggal 21 Maret 2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Dan Kantor Pelayanan Pajak

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.