

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIDJP DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI KPP  
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Oleh

**IRMA EKA SURYANI  
NIM. 14540071**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

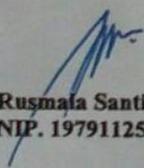
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIDJP DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI KPP  
PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

OLEH:

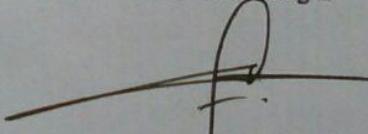
**IRMA EKA SURYANI  
NIM. 14540071**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 23 November 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

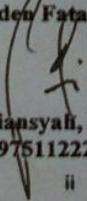
Dosen Pembimbing I

  
**Rusmala Santi, M. Kom  
NIP. 197911252014032002**

Dosen Pembimbing II

  
**Fernando, M.Kom  
NIDN: 0214118701**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang

  
**Ruliansyah, M. Kom.  
NIP.197511222006041003**

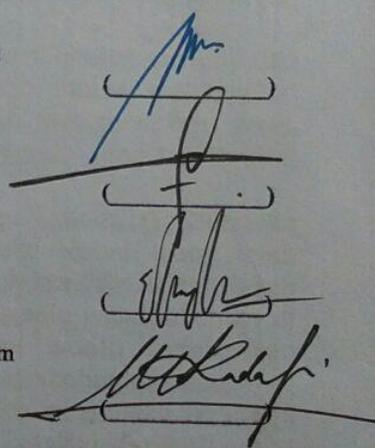
ii

**PERSETUJUAN  
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan SIDJP Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur  
Nama : Irma Eka Suryani  
NIM : 14540071  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Rusmala Santi, M.Kom  
NIP. 197911252014032002
2. Sekretaris : Fenando, M.Kom  
NIDN: 0214118701
3. Penguji I : Evi Fadilah, M.Kom  
NIDN. 0215108502
4. Penguji II : Muhammad Kadafi, M.Kom  
NIDN. 0223108404



Diuji di Palembang pada tanggal 23 November 2018  
Waktu : 16.00 – 17.00 WIB  
Hasil/IPK : B/3,26  
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Dekan Raden Fatah



Dr. Irena Erlina, S.Pd. M.Hum.  
NIP. 197301021999032001

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

**“Sesungguhnya Setelah Kesulitan Itu Ada Kemudahan dan Barang Siapa Yang Bersungguh-sungguh Akan Berhasil”**

**Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:**

- ❖ Allah. Swt yang telah mempermudah jalan sampai skripsi ini selesai.
- ❖ Terima kasih kepada Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah ikhlas meluangkan waktunya, untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
- ❖ Terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahandaku tercinta Sriyanto dan Almh Ibuku Rohati yang telah menjadi tempat mencurahkan keluh kesahku, terima kasih yang tak terhingga karena telah selalu mendoakan ku di setiap sholatmu. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan agar aku dapat selalu membahagiakanmu.
- ❖ Terima kasih untuk orang tua kedua ku Budzku Tri Rianti Herawati, S.Pd, Ibuku Linda, dan bulekku Nanik Paryanti yang telah memberikan dukungan dan doa, serta semangat motivasi untukku.
- ❖ Terima kasih untuk semua keluargaku yang sudah turut mendoakan dan banyak memberikan semangat.
- ❖ Terima kasih untuk sepupuku Nursela Yunita Sari, S.Farm Kembaran ku Erna Dwi Wiji Astuti, Adikku M. septa Saputra, dan Yatina yang telah memberikan semangat dan Memotivasiku.
- ❖ Terima kasih untuk keluargaku Di Palembang Oom, Tante Dan Bulek yang telah memberikan ku semangat.
- ❖ Terima kasih untuk Sahabat ku Indah Lestari.
- ❖ Untuk teman-teman Sistem Informasi C dan teman-teman Sistem Informasi UIN Raden Fatah angkatan 2014, terima kasih atas semuanya, semoga silaturahmi kita tetap terjaga dan sukses untuk kita semua.
- ❖ Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Eka Suryani  
Tempat dan tanggal lahir : 15 April 1996  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 14540071

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 2018  
Yang Membuat pernyataan,



Irma Eka Suryani  
NIM. 14540071

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF SIDJP SERVICE QUALITY AND  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD IN PRATAMA  
TAX OFFICE ILIR TIMUR PALEMBANG**

**ABSTRACT**

The Information system service of quality directorate general of Tax (SIDJP) needs to be evaluated to measure and improve the quality of service by using the service quality and importance. The methods of analysis are focused on five variables, those are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy for calculating the perception values and expectation of service. This research data was obtained from 98 respondents by using questionnaires. The result of this study is in 6,042 from SIDJP service quality perception while the expectation value was 6.446, so the value of service quality of -2.02 from the result stated that the quality of SIDJP services had not met the expectations of service users, and the Importance Performance Analysis method was used as analysis in the form of conformity level and quadrant. The results of quadrant IPA analysis obtained 5 attributes which entered into quadrant A, 4 is in quadrant B, 4 is in quadrant C and 8 is in D of quadrant. This research is expected to provide input for the Primary Tax Service Office (KPP) to improve service quality in the future and be able to provide satisfactory services to SIDJP service users.

**Keywords: Servqual, Importance of Analysis Performance, Directorate General of Tax Information Systems, Quality of Service**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIDJP DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

**ABSTRAK**

Kualitas Layanan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* yang berfokus pada lima dimensi yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, serta menghitung nilai persepsi dan harapan dari layanan. Data penelitian ini diperoleh dari 98 orang responden dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai persepsi kualitas layanan SIDJP sebesar 6,042 sedangkan nilai harapan pengguna layanan SIDJP sebesar 6,446 maka didapatkan nilai kualitas layanan sebesar -2,02 dari hasil tersebut menyatakan kualitas layanan SIDJP belum memenuhi harapan dari pengguna layanan , dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan sebagai analisis yang berupa tingkat kesesuaian dan kuadran. Hasil analisis kuadran IPA didapatkan 5 atribut yang masuk kedalam kuadran A, 4 atribut pada kuadran B, 4 atribut pada kuadran C dan 8 atribut pada kuadran D. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama untuk meningkatkan kualitas layanan kedepannya dan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna layanan SIDJP.

**Kata Kunci : *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, Kualitas layanan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Analisis Kualitas Layanan SIDJP Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom., selaku Pembimbing I.
5. Bapak Fenando, M.Kom., selaku Pembimbing II .
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
7. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
8. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
9. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, 2018

Irma Eka Suryani

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Moto Dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan.....	.v
Abstact.....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Rumusan Masalah.....	4
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Manfaat .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Ayat Yang Berkenaan Dengan Penelitian.....	6
2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis .....	8
2.2.1 Kualitas .....	8
2.2.2Layanan (Jasa) .....	9
2.2.3 Kualitas Layanan .....	11
2.3 <i>Service Quality</i> .....	12
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	15
2.5 Populasi.....	16
2.6 Sampel.....	17
2.7Teknik Sanpling .....	18
2.7.1 <i>Probability Sampling</i> .....	18
2.7.2 <i>NonProbability Sampling</i> .....	19
2.8 Menentukan Ukuran Sampel.....	19
2.9 Alat dan Bahan.....	20
2.10 Teknik Analisis Data.....	21
2.10.1 Uji Validitas .....	21
2.10.2 Uji Reliabilitas .....	22
2.11 Penelitian Sebelumnya.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Metode Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Bahan Penelitian .....	28
3.4 Populasi.....	28
3.5. Sampel.....	30
3.6 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel .....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	33

3.8 Tahapan Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
3.10 Uji Validitas .....	37
3.11 Uji Reliabilitas .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum .....	48
4.1.1 Sejarah Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	48
4.1.2 Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	49
4.2 Analisis Data.....	51
4.2.1 Deskripsi Responden .....	51
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.3 Analisis Perhitungan <i>Servqual</i> .....	70
4.3.1 Nilai Persepsi Layanan SIDJP.....	70
4.3.2 Nilai Harapan Layanan SIDJP.....	74
4.3.3 Nilai Kualitas Pelayanan.....	78
4.4 Nilai Gap Setiap Dimensi .....	81
4.4.1 Dimensi <i>Tangibles</i> .....	81
4.4.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	82
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	83
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	85
4.4.5 Dimensi <i>Empathy</i> .....	86
4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	87
4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	87
4.5.2 Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i>	89
4.6 Pembahasan.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
5.1 Simpulan .....	105
5.2 Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>150</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Mengukur Kualitas Layanan Metode <i>Servqual</i> .....	13
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	15
Gambar 2.3 Rumus Slovin .....	20
Gambar 2.4 Proses Statistik Dengan SPSS .....	20
Gambar 2.5 Rumus Uji Validitas <i>Product Moment</i> .....	21
Gambar 2.6 Rumus Menentukan tingkat signifikasi.....	22
Gambar 2.7 Rumus Uji Reliabilitas .....	22
Gambar 3.1 Diagram <i>pie</i> Populasi Pegawai di KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	29
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama .....	50
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Menu Utama .....	50
Gambar 4.3 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Tangibles Importance</i> .....	56
Gambar 4.4 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Reliability Importance</i> .....	57
Gambar 4.5 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Responsiveness Importance</i> .....	59
Gambar 4.6 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Assurance Importance</i> .....	60
Gambar 4.7 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Empathy Importance</i> .....	62
Gambar 4.8 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Tangibles Performance</i> .....	63
Gambar 4.9 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Reliability Performance</i> .....	65
Gambar 4.10 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Responsiveness Performance</i> .....	66
Gambar 4.11 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Assurance Performance</i> .....	68
Gambar 4.12 Diagram <i>Chart</i> Dimensi <i>Empathy Performance</i> .....	69
Gambar 4.13 Grafik Persepsi dan Harapan.....	80
Gambar 4.14 <i>Servqual</i> Score Dimensi <i>Tangibles</i> .....	81
Gambar 4.15 <i>Servqual</i> Score Dimensi <i>Reliability</i> .....	83
Gambar 4.16 <i>Servqual</i> Score Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	84
Gambar 4.17 <i>Servqual</i> Score Dimensi <i>Assurance</i> .....	85
Gambar 4.18 <i>Servqual</i> Score Dimensi <i>empathy</i> .....	86
Gambar 4.19 <i>Diagram Cartesius</i> .....	91

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Dimensi-dimensi.....	31
Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas <i>Importance</i> dengan <i>Product Moment</i> ....	38
Tabel 3.3 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan TA1 <i>Importance</i> .....	39
Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas <i>Performance</i> dengan <i>Product Moment</i> ..	40
Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan TA1 <i>Performance</i> .....	41
Tabel 3.6 Daftar Interpretasi Koefisien r .....	42
Tabel 3.7 Hasil uji <i>Importance</i> teknik <i>Cronbach Alpha's</i> .....	43
Tabel 3.8 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan <i>Importance</i> .....	43
Tabel 3.9 Hasil uji <i>Performance</i> teknik <i>Cronbach Alpha's</i> .....	45
Tabel 3.10 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan <i>Performance</i> .....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jabatan .....	52
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur.....	54
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban <i>Importance</i> Variabel <i>Tangibles</i> .....	55
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi <i>Importance</i> Variabel <i>Tangibles</i> .....	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban <i>Importance</i> Variabel <i>Reliability</i> .....	56
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi <i>Importance</i> Variabel <i>Reliability</i> .....	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban <i>Importance</i> Variabel <i>Responsiveness</i> .....	58
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi <i>Importance</i> Variabel <i>Responsiveness</i> .....	58
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban <i>Importance</i> Variabel <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi <i>Importance</i> Variabel <i>Assurance</i> .....	60
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban <i>Importance</i> Variabel <i>Empathy</i> .....	61
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi <i>Importance</i> Variabel <i>Empathy</i> .....	61
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance</i> Variabel <i>Tangibles</i> .....	62
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi <i>Performance</i> Variabel <i>Tangibles</i> .....	63
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance</i> Variabel <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi <i>Performance</i> Variabel <i>Reliability</i> .....	65
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance</i> Variabel <i>Responsiveness</i> .....	65
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi <i>Performance</i> Variabel <i>Responsiveness</i> .....	66
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance</i> Variabel <i>Assurance</i> .....	67
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi <i>Performance</i> Variabel <i>Assurance</i> .....	67
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban <i>Performance</i> Variabel <i>Empathy</i> .....	68
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi <i>Performance</i> Variabel <i>Empathy</i> .....	69
Tabel 4.25 Nilai Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> .....	71
Tabel 4.26 Nilai Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> .....	71
Tabel 4.27 Nilai Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	72
Tabel 4.28 Nilai Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> .....	72
Tabel 4.29 Nilai Persepsi Dimensi <i>Empathy</i> .....	73
Tabel 4.30 Keseluruhan Nilai Rata-rata Persepsi terhadap Kelima Dimensi .....	74
Tabel 4.31 Nilai Harapan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	75
Tabel 4.32 Nilai Harapan Dimensi <i>Reliability</i> .....	75
Tabel 4.33 Nilai Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	76

Tabel 4.34 Nilai Harapan Dimensi <i>Assurance</i> .....	76
Tabel 4.35 Nilai Harapan Dimensi <i>Empathy</i> .....	77
Tabel 4.36 Keseluruhan Nilai Rata-rata harapan Terhadap Kelima Dimensi.....	78
Tabel 4.37 Keseluruhan Nilai Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.38 Kesenjangan Gap Setiap Dimensi.....	79
Tabel 4.39 Hasil Nilai Persepsi dan Harapan.....	80
Tabel 4.40 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Tangibles</i> .....	81
Tabel 4.41 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Reliability</i> .....	82
Tabel 4.42 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Responsiveness</i> .....	84
Tabel 4.43 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Assurance</i> .....	85
Tabel 4.44 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Empathy</i> .....	86
Tabel 4.45 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	88
Tabel 4.46 Nilai Rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	90
Tabel 4.47 Pembagian Letak Kuadran Dalam Dimensi.....	99
Tabel 4.48 Pembagian Letak Kuadran Dalam Dimensi .....	100
Tabel 4.49 Pembagian Letak Kuadran Dalam Dimensi .....	101
Tabel 4.50 Pembagian Letak Kuadran Dalam Dimensi .....	102
Tabel 4.51 Pembagian Letak Kuadran Dalam Dimensi.....	103
Tabel 4.52 Strategi Mengurangi Gap-gap Kualitas Jasa.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Fotocopy SK Pembimbing.....	109
Lampiran 2. Fotocopy Surat Pengantar Izin Penelitian .....	110
Lampiran 3. Fotocopy Surat Izin Penelitian dari KPP Pratama Palembang Ilir Timur.....	111
Lampiran 4. Fotocopy Surat Keterangan Perubahan Judul.....	112
Lampiran 5. Fotocopy Berita Acara.....	113
Lampiran 6. Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi.....	117
Lampiran 7. Kuisisioner .....	121
Lampiran 8. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner 30 Responden Uji Validitas & Uji Reliabilitas <i>Importance Performance</i> .....	126
Lampiran 9. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner 98 Responden Uji Validitas & Uji Reliabilitas <i>Importance Performance</i> .....	129
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Manual Rata-rata <i>Importance</i> .....	137
Lampiran 11. Hasil Perhitungan Manual Rata-rata <i>Performance</i> .....	138
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> 30 Responden Dengan SPSS.....	139
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> 30 Responden Dengan SPSS ...	141
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas <i>Importance</i> 30 Responden Dengan SPSS..	144
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance</i> 30 Responden Dengan SPSS .....	145
Lampiran 16. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner .....	147

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi Sistem Informasi pada suatu perusahaan. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kualitas yang baik kepada penggunanya, misalnya dengan memberikan produk dengan kualitas mutunya baik, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna. Dengan menggunakan aplikasi pengukuran kualitas layanan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan atau instansi pemerintahan dan tingkat kualitas layanan yang lebih besar dalam jangka waktu panjang akan menguntungkan yang berdampak juga pada perubahan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi maka perlu melakukan pengukuran kualitas layanan agar dapat mengetahui kualitas layanan terhadap Sistem Informasi tersebut. Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi untuk layanan perusahaan atau instansi pemerintahan yang dilakukan melalui perbandingan kinerja perusahaan atau instansi pemerintahan yang dilakukan dengan harapan umum pengguna. Dengan adanya pengukuran kualitas layanan maka perusahaan dapat mengetahui kualitas dari layanan dan dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya.

Terdapat banyak metode kualitas jasa yang dikenal seperti *use perceived web quality*, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis (IPA)*, *Retail Service Quality Model*, *WebQual 4.0* dan *Service Quality (Servqual)*. Model *user perceived web quality* mencakup konten yang spesifik, kualitas konten, penampilan, *technical adequacy* (Aladwani & Palvia, 2002). Model *WebQual 4.0* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas website, *WebQual* terdiri atas, *usability* informasi dan interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002). Metode *Servqual* ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. *Servqual* merupakan metode kualitas jasa yang populer dan hingga kini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

*Servqual* terdiri dari dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan/diinginkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. *Servqual* memiliki 5 dimensi yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Santoso dan Azwar (2015) menyatakan *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk. *Importance Performance Analysis (IPA)* diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 terdokumentasi dengan

baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan solusi manajerial dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai, metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis*.

*Servqual* diterapkan bersama dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) karena *Servqual* ditunjukkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi-dimensi *Servqual* terhadap kualitas layanan di KPP Palembang dan model IPA dapat menentukan atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya setelah dilakukan pengukuran kualitas layanan dengan *Servqual*.

Kantor Pelayanan Pajak sebagai instansi pemerintah yang sudah menerapkan modernisasi sistem perpajakan menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk mengolah berbagai data yang ada di Kantor Pelayanan Pajak untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang diharapkan. Sejak tahun 2012 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) sudah diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Sistem ini digunakan pegawai untuk memudahkan dan mempercepat memonitoring data seperti pengolahan data wajib pajak (WP), pembuatan NPWP, pendaftaran, penerimaan dan pemberitahuan (E-SPT) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak.

Adanya Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama diharapkan dapat memberikan layanan yang akurat, cepat dan tepat agar dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Sistem

Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) masih memiliki beberapa kesalahan yang tidak dapat di hindari akan terjadi misalnya kesalahan dalam memberikan informasi maupun gangguan secara teknis. Pengukuran kualitas layanan suatu Sistem Informasi ini sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sistem.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Dengan Metode *Service Quality* (Sevqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. (Studi Kasus: Kantor pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa besar kualitas layanan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas layanan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iir Timur Palembang.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iir Timur Palembang.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
4. Objek penelitian ini adalah SIDJP yang di dalamnya terdapat pengolahan data wajib pajak (WP), pembuatan NPWP, pendaftaran, penerimaan dan pemberitahuan (E-SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iir Timur Palembang.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Iir Timur Palembang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas layanan SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
2. Memberikan rekomendasi tentang kualitas layanan SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu perusahaan dalam mengukur kualitas layanan
2. Menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak Perusahaan terkait kualitas layanan SIDJP.
3. Membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Ayat Al-Qur'an yang berkenaan dengan penelitian

Dalam Islam memberikan layanan yang baik kepada sesama merupakan kewajiban yang dijalankan oleh manusia, dengan memberikan pelayanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kata lain berbuat baik dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada sesama manusia, Sebagaimana pada firman Allah Swt dalam surah Az-Zumar Ayat 10.

قُلْ يٰعِبَادِ اللّٰهِ اٰمَنُوْا اتَّقُوا رَبَّكُمْ ۗ لِلَّذِيْنَ اٰحْسَنُوْا فِيْ هٰذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ ۗ وَاَرْضُ اللّٰهِ وٰسِعَةٌ ۗ اِنَّمَا يُؤْتِي الصّٰبِرِيْنَ اَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ (۱۰)

Artinya: “Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman, bertakwalah kepada Tuhanmu. Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah luas. Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabar dicukupkan pahala mereka tanpa batas”. (Az-Zumar: 10)

Pada Ayat diatas menjelaskan berbuatlah baik kepada sesama dengan kita berbuat baik maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat yang berlimpah kepada kita. Dengan kata lain apabila kita memberikan pelayanan yang baik maka ia akan merasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan

yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keberhasilan dari suatu layanan serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam surah Al-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya: “ Maka berkat rahmat dari Allah-lah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar. Tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepad-Nya”. (Al-Imran:159)

Pada ayat diatas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Seperti dijelaskan pada surah Az-Zumar bahwa Islam mengajarkan untuk berbuat baik kepada sesama, dengan berbuat baik kepada sesama maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat kepada kita. Dan kedua dalam surah Al-Imran menjelaskan bertutur lembutlah kepada mereka, dengan bertutur kata lembut amak semua orang tidak akan meninggalkan kita sebaliknya apabila kita berkta kasar maka semua orang akan meninggalkan kita. Begitu pula dengan memberikan pelayanan apabila kita memberikan pelayanan yang baik

kepada pelanggan maka pelanggan akan merasakan kepuasan layanan sebaliknya apabila kita memberikan pelayanan yang kurang memuaskan maka pelanggan akan merasakan kecewa terhadap pelayanan yang kita berikan. Sehingga sesuai dengan judul penelitian ini, dilakukan penelitian terlebih dahulu untuk mengukur kualitas layanan saat ini, dengan hasil analisis tersebut dapat diketahui berapa tingkat kualitas layanan yang ada serta dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya.

## **2.2 Teori yang berkaitan dengan analisis**

### **2.2.1 Kualitas**

Menurut Goetsch & Davis (1994) mendefinisikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2011:164). Adapun menurut Tjiptono konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2011:164).

David Garvin dalam Tjiptono memperkenalkan subjek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda, yaitu:

1. Kinerja adalah seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.

2. Features adalah tampilan dari “ pernak-pernik” yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem layanan informasi.
3. Kendala adalah bagaimana kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa atau kesesuaian; seberapa baik sistem tersebut sesuai dengan standar.
4. Daya Tahan (*durability*) adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini.
5. Kemudian Perbaikan adalah sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara.
6. Keindahan adalah keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.
7. Persepsi adalah setiap layanan dapat mempengaruhi persepsi pemakai secara objektif (Tjiptono, 2016:55).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, penulis menyimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah pengukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan.

### **2.2.2 Layanan (Jasa)**

Jasa (*Service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. (Tjiptono, 2011:17). Sedangkan Gronroos (2000) mendefinisikan jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Kotler (2012) mendefinisikan jasa (*service*) sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Tjiptono, 2016:13)

Pelayanan atau lebih dikeanal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contoh adalah lembaga keuangan.

Tjiptono mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)  
Jasa adalah intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yaitu dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi dan harga yang dilihat.
2. Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variable karena terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut disediakan.

3. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa umumnya diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu dan tempat yang sama.

4. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan. (Tjiptono, 2011:34)

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa layanan atau jasa merupakan aktivitas atau proses antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/jasa yang tidak berwujud (*Intangibility*).

### 2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono, kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan

*perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. (Tjiptono, 2016:125)

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan melalui penyajian produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung.

### **2.3 Service Quality**

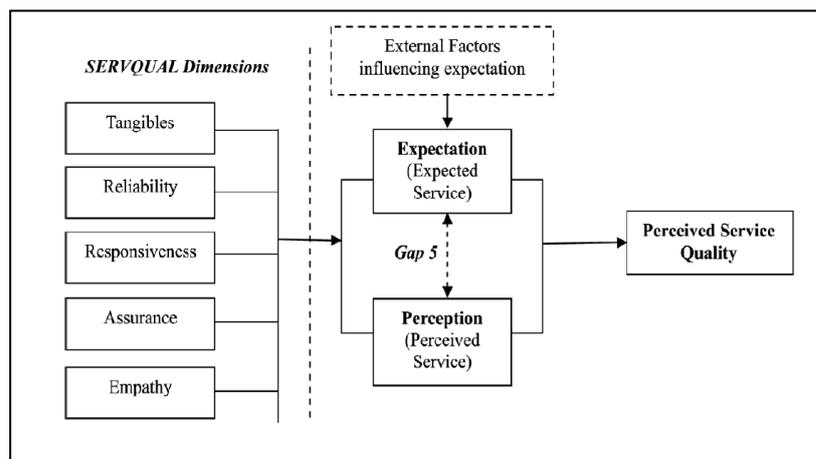
Metode servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (Gap) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode servqual juga merupakan metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

Pada tahun 1988 Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian yang menghasilkan 5 dimensi metode servqual diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimana dua dimensi terakhir (jaminan dan empati) berisi item yang mewakili tujuh asli dimensi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, memahami/mengetahui pealnggan, dan akses itu tidak tetap berbeda setelah dau tahap pemurnian skala.

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono, 2011:231)

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Perbedaan antara harapan dan persepsi (Persepsi – Ekspektasi) membentuk skor kesenjangan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan kepuasan miskin dan karenanya tidak ada pelanggan sementara skor gap positif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi. (Daniel, 2010)



(Sumber : kumar et al. 2009 dalam Daniel, 2010:44)

**Gambar 2.1** Mengukur kualitas layanan Metode Servqual

Gambar 2.1 menjelaskan bahwa mengukur kualitas layanan menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa harapan pelanggan terdapat pada faktor eksternal yang berada di bawah kontrol dari penyedia layanan seperti yang ditunjukkan pada diagram. Kesenjangan 5 pada diagram mewakili perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan yang disebut sebagai kualitas layanan yang dirasakan. Pada kesenjangan ini berfokus pada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelayanan. Terdapat 5 dimensi metode Servqual diantaranya:

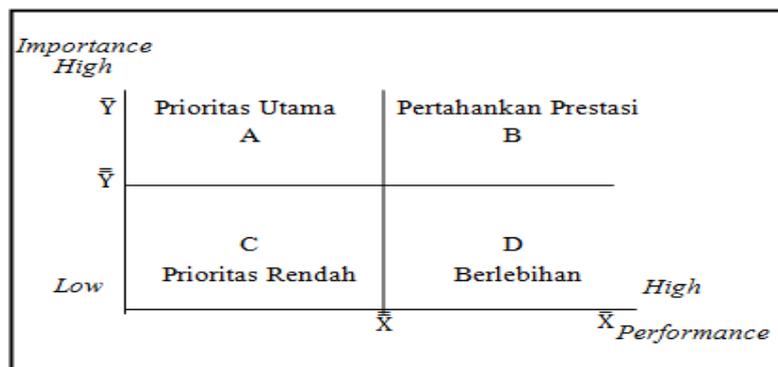
1. *Tangibles* (Tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti par

karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. *Empathy* (Empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 2.4 *Importance Performance analysis*

Martila dan James (1997) memperkenalkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan model multi-attribut dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi (Algifari, 2017:70). Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja lebih. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D.



(Sumber: Algafri, 2016:72)

**Gambar 2.2** Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran A: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini prioritas yang perlu diperbaiki.
2. Kuadran B: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.
3. Kuadran C: dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.
4. Kuadran D: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebihan.

Untuk membuat derajat Kartesius data penelitian diperlukan skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas yang diharapkan pelanggan atau pengguna pelayanan (*Importance*) dan kualitas Layanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan (*Performance*) (Algifari, 2016: 73).

## **2.5 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. (Sugiyono, 2016:148)

Menurut Sudjana (2000) dalam Riadi menyebutkan bahwa populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi, 2016:33)

Berdasarkan uraian tersebut mengenai populasi, penulis menyimpulkan populasi adalah sekelompok subjek yang akan diteliti.

## **2.6 Sampel**

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013:30)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan

untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2016:149)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai sampel, penulis menyimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.

## **2.7 Teknik Sampling**

Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. (Sugiyono, 2016:150)

### **2.7.1 Probability Sampling**

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016:151)

Dalam *Probability Sampling*, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi (Riadi, 2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli, penulis menyimpulkan bahwa probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.

### **2.7.2 Nonprobability Sampling**

*Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik-teknik yang termasuk ke dalam *nonprobability sampling* ini antara lain: *sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, sampling purposive, sampling jenuh, dan snowball sampling.* (Sugiyono. 2106:84)

*Nonprobability Sampling*, setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui.(Siregar. 2013:33)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Nonprobability sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi.

## **2.8 Menentukan Ukuran Sampel**

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi sehingga tidak terjadi kesalahan generalisasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Jadi bila jumlah populasi 1000 dan hasilnya penelitian itu akan diberlakukan untuk 1000 orang tersebut tanpa ada kesalahan, maka jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi tersebut yaitu 1000 orang. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan

sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (diberlakukan umum). (Sugiyono, 2016:158)

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi.

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

**Gambar 2.3** Rumus Slovin

Keterangan:

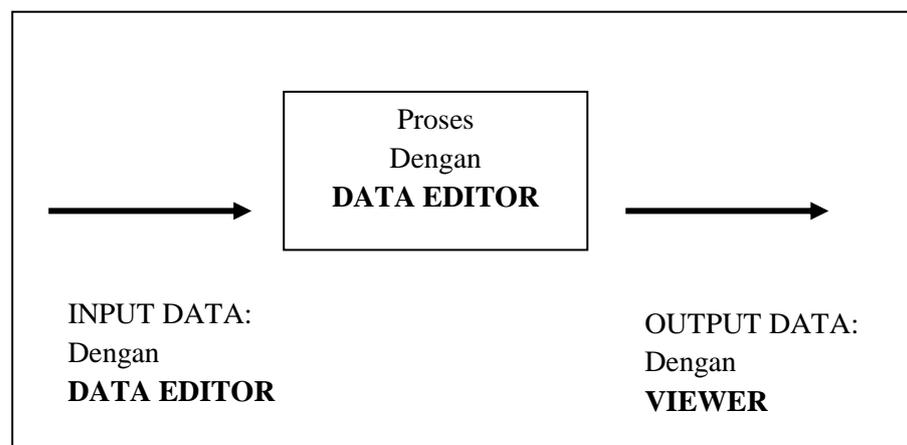
n : Jumlah elemen/anggota sampel

N : Jumlah elemen/anggota populasi

E : *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan:umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

## 2.9 Alat dan Bahan

1. Software SPSS, digunakan untuk mengelola data. Proses pengolahan data pada SPSS akan dijelaskan lewat gambar berikut:



(Sumber: Santoso, 2015:14)

**Gambar 2.4** Proses Statistik dengan SPSS

2. Data Kuisisioner, data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner diperoleh dari pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan
3. Ms. Excel, data penelitian yang diperoleh dari kuisisioner diinputkan pada worksheet Ms. Excel agar mudah dilakukan proses Matematis. Misalnya kita memerlukan data tentang jumlah skor, rata-rata skor, ataupun penilaian skor, maka akan sangat mudah memperoleh hasilnya dengan menggunakan Ms. Excel (Algifari, 2016:27).

## 2.10 Teknik Analisis Data

### 2.10.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *product moment* yaitu (Siregar, 2013:46).

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Gambar 2.5** Rumus Uji Validitas *Product moment*

Dimana:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawabab responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Uji signifikan untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

**Gambar 2.6** Rumus menentukan tingkat signifikansi

Keterangan:

Df = Tingkat Signifikansi

N = Banyak Sampel

### 2.10.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran 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. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency* dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55)

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

**Gambar 2.7** Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variasi butir

$\sigma_t^2$  = variasi total

## 2.11 Penelitian Sebelumnya

Fathoni telah melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode servqual. Dalam penelitian ini menggunakan variabel *tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphanty* dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan Metode Servqual dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi yang telah di jalankan. Metode Servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Untuk mendukung hasil pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2009 di Universitas Sriwijaya Palembang.

Siti Monalisa, Arrofik Zulkarnaen melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas layanan. Dalam Penelitian ini menganalisa pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan metode

*service quality*. Objek penelitian ini adalah Pegawai Kemenag Kota Pekanbaru yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses kerjanya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan dari hasil analisis.

Rina Firliana,dkk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality*(Servqual)” Dalam Penelitian ini menunjukkan analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat mempermudah pihak bank dalam membantu proses penilaian kepuasan pelanggan yang setiap bulan dilakukan dan menyebar kuesioner kepada pelanggan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan hasil analisis kualitas layanan ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dalam menentukan proses penilaian kepuasan pelanggan agar bank dapat lebih cepat memperbaiki kinerja mereka. Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2016 di PT.BPR Armindo Kencana Jawa Timur.

Merlindawati melakukan sebuah penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method”. Dalam penelitian ini terdapat hasil uji korelasi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kelima variabel bebas, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang digunakan mahasiswa dalam Kegiatan Akademik pada beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Palembang , baik secara parsial maupun secara Simultan. Kontribusi Variabel

*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *emphaty* dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam kegiatan Akademik Mahasiswa, secara berurutan adalah sebesar 15,8 %, 24,2 %, 28,5%, 17,6% dan 14,1%. Kontribusi ketiga variabel bebas terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan Sistem Informasi bagi mahasiswa dalam kegiatan akademik mereka adalah sebesar 65,9%.

Handoko melakukan sebuah penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa( Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta). Dalam Penelitian ini menganalisa pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari *Responsivness*, Adanya peningkatan sumber daya manusia untuk melayani mahasiswa dengan tanggap dan cepat. *Reliability*, Memberikan informasi yang cepat tepat dan akurat untuk setiap even atau kegiatan kampus sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna Sistem Informasi Akademik. *Assurance*, Pihak kampus bisa memberikan informasi yang tepat waktu *Tangible*, Penyediaan sarana fisik seperti fasilitas computer, detail cetakan KRS KHS, mendisain ulang interface Sistem Informasi Akademik agar lebih mudah di gunakan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah Analisis Kualitas Layanan SIDJP Dengan Metode Service Quality dan Importance Performnce Analysis di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Iir Timur Palembang. Yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Iir Timur

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang (Norr, 2014:34). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada. Penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambar “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Dalam penelitian deskriptif, setelah data dari seluruh responden terkumpul maka selanjutnya akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data penelitian deskriptif yang bersifat statistik adalah analisis data dengan teknik statistik. Sementara teknik analisis data penelitian deskriptif yang bersifat non statistik dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni analisis data dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan analisis data dengan teknik analisis kualitatif (Hikmawati, 2017:88).

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data statistik. Analisis statistik data penelitian secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan keadaan dan hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasinya. Statistik inferensial

dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan yang berlaku umum bagi populasinya (Hikmawati,2017:98).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Jl. Kapten A. Rivai No. 4 Palembang Sumatera Selatan 30129.

### **3.3. Bahan Penelitian**

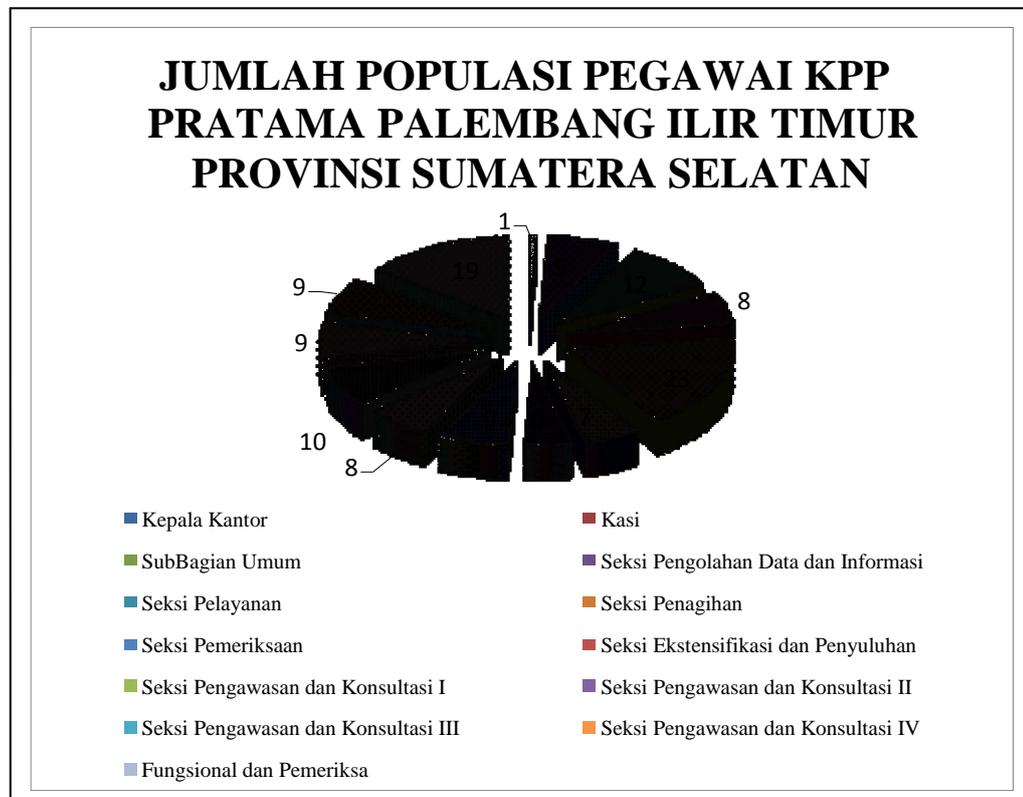
Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. Data Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan sebagai pengguna dari Sistem.
2. Data Kuisisioner yang diperoleh dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.

### **3.4 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna akhir dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan yang terdiri dari 1 kepala kantor dan 9 kasi, 12 SubBagian umum, 8 seksi pengolahan data dan informasi, 23 seksi pelayanan, 7 seksi penagihan, 6 seksi pemeriksaan , 9 seksi ekstensifikasi dan penyuluhan ,8 seksi pengawasan dan konsultasi I, 10 seksi pengawasan dan konsultasi II, 9 seksi pengawasan dan konsultasi III, 9 seksi pengawasan dan konsultasi IV, 19

fungsional dan pemeriksa, dengan total keseluruhan sebanyak 130 orang. Berikut jumlah populasi pegawai dapat dilihat pada Gambar 3.1



**Gambar 3.1** Diagram *Pie* Populasi Pegawai KPP Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan

Pada Penelitian ini ada beberapa karakteristik yang diterapkan yaitu:

1. Pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak
2. Pegawai yang masih tercatat aktif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.
3. Pegawai berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
4. Pegawai yang sehat jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

### 3.5 Sampel

Pada penelitian ini akan menggunakan sampel dari populasi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan *simple random sampling* dilakukan karena kondisi pegawai yang tidak selalu hadir di kantor dengan kepentingan tersendiri seperti sakit, tugas luar kota, dan sebagainya. Selain itu penelitian melibatkan semua populasi karena keterbatasan waktu dan biaya. Di dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak sendiri pengguna yang menjadi pemakai sistem mulai dari kepala dan pegawai tetap. Setelah dilakukan pengamatan tidak sedikit pegawai yang masih bingung dalam menggunakan sistem tersebut. Sesuai dengan penelitian ini dengan populasi pegawai sebanyak 130 orang dan menggunakan  $e=5\%$  maka jumlah sampel yang digunakan akan diukur dengan rumus slovin:

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

$$n = \frac{130}{1 + 130 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 0,325}$$

$$n = \frac{130}{1,325}$$

$$n = 98,11$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin maka di peroleh responden sebanyak 98 responden yang merupakan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.

### 3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Dimensi

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, dimensi yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah dimensi penelitian *Service Quality* yang terdiri dari:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphanty*

Secara lengkap, operasional dimensi-dimensi penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1** Operasional Dimensi-dimensi

Dimensi	Indikator	Pernyataan	Ukuran
<i>Tangibles</i>	Fasilitas	SIDJP sudah memberikan fasilitas yang mendukung	Likert
	Kelengkapan	SIDJP sudah memberikan fasilitas yang memadai	Likert
	Tampilan	Tampilan SIDJP berkualitas dan menarik	Likert
	Warna	Variasi warna yang ada di SIDJP .	Likert
<i>Reliability</i>	Informasi	Semua informasi yang ada di SIDJP.	Likert
	Waktu	Ketepatan waktu SIDJP dalam memberikan pelayanan.	Likert
	Kemudahan Pengguna	SIDJP menyediakan petunjuk pengguna.	Likert
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan	Kecepatan waktu dalam Mengakses	Likert
	Respon	Respon pengelola terhadap keluhan pengguna	Likert
	Layanan	Semua layanan yang ada di SIDJP	Likert

Lanjutan Tabel 3.1 Operasional Dimensi-dimensi

<b>Dimensi</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>
<i>Assurance</i>	Keamanan	Keamanan data pengguna	Likert
	Akurat	Informasi yang sesuai Kebutuhan	Likert
<i>Empathy</i>	Fitur	Fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna	Likert
	Kenyamanan	Kenyamanan waktu dalam menggunakan SIDJP	Likert

Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas layanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Iir Timur Sumatera Selatan. Untuk menentukan nilai seberapa penting proses-proses yang ada dalam pengelolaan sumber daya infrastruktur, hasil kuisisioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai dan skor persentase sebagai berikut:

1. Nilai 1 untuk sangat tidak baik
2. Nilai 2 untuk tidak baik
3. Nilai 3 untuk agak tidak baik
4. Nilai 4 untuk netral
5. Nilai 5 untuk agak baik
6. Nilai 6 untuk baik
7. Nilai 7 untuk sangat baik

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

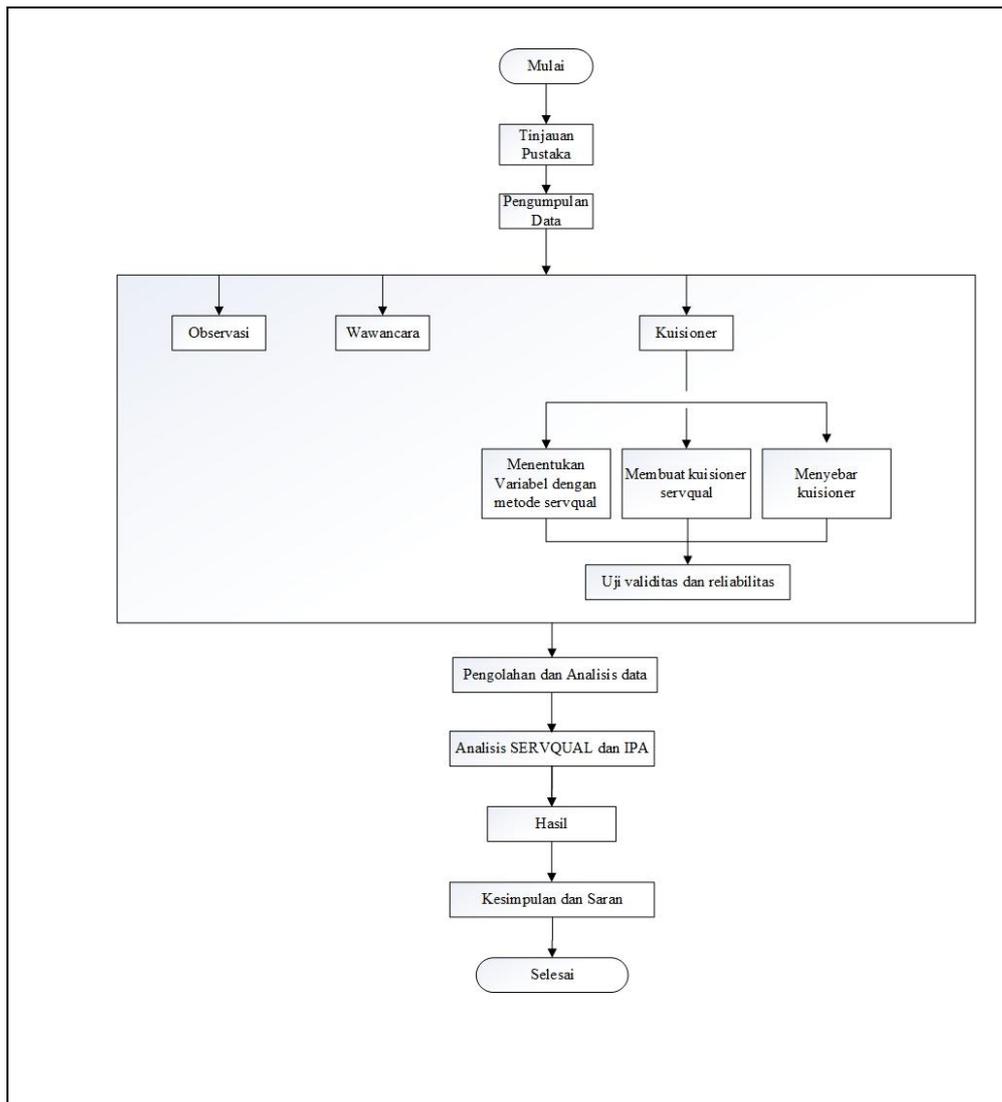
Metode pengumpulan data penelitian adalah melakukan *interview* (wawancara) secara langsung, observasi dan melakukan penyebaran kuisisioner (angket) di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.

1. *Interview* (wawancara) merupakan proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. (Siregar, 2013:18). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.
2. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. (Siregar, 2103:19). Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan sistem oleh pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumatera Selatan.
3. Kuesioner/Angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (sugiyono, 2016:230). Dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 98 orang dan dengan cakupan wilayah yang luas yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan penulis menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk

mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas layanan sistem informasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan dengan menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensinya yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphanty*. Sejumlah kuisisioner disebarakan secara langsung kepada pegawai dilingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan, mengingat harus memastikan responden mengerti dengan maksud dari pertanyaan yang diberikan.

### **3.8 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan-tahapan penelitian dibutuhkan agar sebuah penelitian lebih terarah dan dapat dengan mudah melaksanakan karena adanya tahapan-tahapan penelitian. Tahapan penelitian yang akan dilakukan ada pada gambar 3.2 yang terdiri sebagai berikut:



**Gambar 3.2** Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada pada Gambar 3.2 akan dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:

1. Tinjauan pustaka. Dalam tinjauan pustaka dilakukan pemahaman Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dan studi *literatur* mengenai analisis kualitas layanan dan yang berhubungan.
2. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Sebelum menyebarkan kuisisioner peneliti melakukan wawancara dan observasi lingsung kepada pengguna Sistem Informasi Direktorat

Jenderal Pajak yaitu kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Tujuan dari melakukan tahap ini agar peneliti tahu apakah pengguna benar-benar mengerti dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak guna kelancaran penyebaran kuisisioner, syarat pengisian kuisisioner yaitu responden harus mengetahui apa itu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak agar lebih mudah dalam pengisian jawaban pernyataan kuisisioner dan setelah disebar sebanyak 30 responden dan untuk membuktikan bahwa instrumen penelitian yang dibuat sudah benar-benar valid, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai dengan jenisnya dan kemudian menganalisis kualitas layanan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan.
4. Analisa *Service Quality* (SERVQUAL) menggunakan 5 dimensi yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*.
5. Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan letak kuadran-kuadran yang perlu diperbaiki agar performa sistem dapat ditingkatkan.
6. Hasil. Menyatakan hasil perhitungan kualitas layanan antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi.

7. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar sistem dapat menjadi lebih baik lagi.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies) for windows* versi 22. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka dari 1 sampai 7. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies) for windows* versi 22.

### **3.10 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 30 kuisisioner (Sugiyono, 2016:91). Membagikan kuisisioner kepada pengguna akhir Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Sumatera Selatan. Angka yang diperoleh dari perhitungan ( $r$  hitung) dibandingkan dengan  $r$  tabel yang dimiliki. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrument tersebut valid. Sebaliknya, apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrument tersebut tidak valid. Sebagai Berikut:

$$Df = N-2$$

$$Df = 30-2$$

$$Df = 28$$

Nilai Df = 28, menurut tabel r *product moment* (Sugiyono, 2017:333) nilai Df 28 r tabelnya adalah 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3.2 dan Tabel berikut ini:

**Tabel 3.2** Hasil analisis uji validitas Dimensi *Importance* dengan rumus *Product Moment*

No	Dimensi	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	TA1	0,795	0,374	Valid
		TA2	0,600	0,374	Valid
		TA3	0,640	0,374	Valid
		TA4	0,572	0,374	Valid
2	<i>Reliability</i>	RE1	0,543	0,374	Valid
		RE2	0,528	0,374	Valid
		RE3	0,717	0,374	Valid
		RE4	0,684	0,374	Valid
		RE5	0,712	0,374	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	RS1	0,753	0,374	Valid
		RS2	0,757	0,374	Valid
		RS3	0,804	0,374	Valid
4	<i>Assurance</i>	AS1	0,703	0,374	Valid
		AS2	0,677	0,374	Valid
		AS3	0,603	0,374	Valid
		AS4	0,657	0,374	Valid
5	<i>Emphaty</i>	EM1	0,623	0,374	Valid
		EM2	0,781	0,374	Valid
		EM3	0,581	0,374	Valid
		EM4	0,581	0,374	Valid
		EM5	0,623	0,374	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut tabel r *product moment* (Sugiyono, 2017:333) r tabelnya adalah 0, 374. Dapat Dilihat dari tabel 3.2 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian karena hasil rhitung > 0,374. Berikut ini contoh perhitungan manual pada item *Tangibles* pada *Importance*.

**Tabel 3.3** Uji Coba Validitas Pertanyaan TA1 *Importance*

No Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	7	28	196	49	784
2	7	28	196	49	784
3	7	28	196	49	784
4	7	28	196	49	784
5	7	28	196	49	784
6	7	28	196	49	784
7	6	24	144	36	576
8	6	25	150	36	625
9	7	28	196	49	784
10	7	28	196	49	784
11	6	25	150	36	625
12	7	26	182	49	676
13	6	26	156	36	676
14	6	26	156	36	676
15	7	28	196	49	784
16	7	27	189	49	729
17	6	26	156	36	676
18	7	28	196	49	784
19	7	27	189	49	729
20	7	28	196	49	784
21	6	26	156	36	676
22	7	27	189	49	729
23	7	27	189	49	729
24	7	28	196	49	784
25	7	28	196	49	784
26	7	27	189	49	729
27	6	27	162	36	729
28	7	27	189	49	729
29	7	27	189	49	729
30	7	28	196	49	784
Jumlah	202	812	5479	1366	22014
$\sum X^2$	40804				
$\sum Y^2$	659344				

Berikut hasil perhitungan manual item TA1:

$$r_{hitung} = \frac{30(5479) - (202)(812)}{\sqrt{\{(30(1366) - (202)^2)\{30(22014) - (812)^2\}}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{164370 - 164024}{\sqrt{\{(40980 - 40804)\{660420 - 659344\}}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{346}{\sqrt{176.1076}}$$

$$r_{hitung} = \frac{346}{\sqrt{189376}} = \frac{346}{435} = 0,795$$

Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,795. Menurut tabel r *product moment* (Sugiyono, 2017:333) r tabelnya adalah 0,374 artinya hasil hitung dinyatakan valid karena  $r_{hitung} 0,795 > r_{tabel} 0,374$ . Hasilnya hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner *importance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

**Tabel 3.4** Hasil analisis uji validitas *Performance* dengan rumus *product moment*

No	Dimensi	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	TA1	0,784	0,374	Valid
		TA2	0,828	0,374	Valid
		TA3	0,865	0,374	Valid
		TA4	0,839	0,374	Valid
2	<i>Reliability</i>	RE1	0,771	0,374	Valid
		RE2	0,825	0,374	Valid
		RE3	0,825	0,374	Valid
		RE4	0,760	0,374	Valid
		RE5	0,853	0,374	Valid
3	<i>Responsiveness</i>	RS1	0,871	0,374	Valid
		RS2	0,785	0,374	Valid
		RS3	0,915	0,374	Valid
4	<i>Assurance</i>	AS1	0,850	0,374	Valid
		AS2	0,812	0,374	Valid
		AS3	0,830	0,374	Valid
		AS4	0,792	0,374	Valid
5	<i>Emphaty</i>	EM1	0,867	0,374	Valid
		EM2	0,835	0,374	Valid
		EM3	0,851	0,374	Valid
		EM4	0,873	0,374	Valid
		EM5	0,728	0,374	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut tabel r *product moment* (Sugiyono, 2017:333) r tabelnya adalah 0,374. Dapat dilihat dari tabel 3.4 setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian

karena hasil rhitung  $> 0,374$ . Berikut ini contoh perhitungan manual pada item *content* pada pertanyaan *Performance*.

**Tabel 3.5** Uji Coba Validitas Item Pertanyaan TA1 *Performance*

No Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	6	24	144	36	576
2	7	28	196	49	784
3	6	25	150	36	625
4	7	28	196	49	784
5	7	28	196	49	784
6	7	28	196	49	784
7	6	24	144	36	576
8	6	24	144	36	576
9	5	23	115	25	529
10	6	27	162	36	729
11	7	28	196	49	784
12	7	24	168	49	576
13	6	26	156	36	676
14	7	27	189	49	729
15	7	25	175	49	625
16	6	23	138	36	529
17	5	22	110	25	484
18	6	22	132	36	484
19	7	26	182	49	676
20	6	24	144	36	576
21	5	21	105	25	441
22	5	21	105	25	441
23	6	21	126	36	441
24	5	21	105	25	441
25	6	22	132	36	484
26	5	21	105	25	441
27	6	22	132	36	484
28	6	23	138	36	529
29	6	22	132	36	484
30	6	21	126	36	441
Jumlah	183	721	4439	1131	17513
<b>No Responden</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
$\Sigma X^2$	33489				
$\Sigma Y^2$	519841				

Berikut hasil perhitungan manual item TA1:

$$r_{hitung} = \frac{30(4439) - (183)(721)}{\sqrt{\{[30(1131) - (183)^2]\{30(17513) - (721)^2\}}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{133170 - 131943}{\sqrt{[(33930 - 33489)(525390 - 519841)]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1227}{\sqrt{441.5549}} = \frac{1227}{\sqrt{2447109}} = 0,784$$

Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,784. Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) *r* tabelnya adalah 0,374 artinya hasil hitung dinyatakan valid karena  $r_{hitung} 0,784 > r_{tabel} 0,374$ . Hasil hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS 22, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *performance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

### 3.11 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Apabila ada instrument yang tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model *cronbach's alpha*, karena alternative jawaban yang digunakan dalam jawaban kuisioner ini lebih dari 3 pilihan. Dapat dilihat pada Tabel 3.6 dan 3.7 berikut ini untuk uji reliabilitas *Importance*:

**Tabel 3.6** Daftar Interpretasi Koefisien *r*

Koefisien <i>r</i>	Reliabilitas
0.8000 - 1.000	Sangat Tinggi
0.6000 - 7.999	Tinggi
0.4000 - 0.5999	Sedang/Cukup
0.2000 - 0.3999	Rendah
0.000 - 0.1999	Sangat Rendah

(Sumber: Rostina, Sundayana. Statistika Penelitian Pendidikan.2015)

Setelah dilakukan perhitungan dengan SPSS 22, maka diperoleh hasil reliabilitas dari instrumen yang ada pada tabel 3.7 dan tabel 3.9 sebagai berikut:

**Tabel 3.7** Hasil uji Importance teknik *Cronbach Alpha's*

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha's</i>	N of Items	Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,753	30	Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,752	30	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,812	30	Sangat Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,757	30	Tinggi
5	<i>Empathy</i>	0,752	30	Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai terletak pada 0,605 – 0,824. Berikut contoh perhitungan manual reliabilitas *importance item content*:

**Tabel 3.8** Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan *Importance*

No Responden	Item pertanyaan content					Kuadrat Skor Total
	TA1	TA2	TA3	TA4	Jumlah	
1	7	7	7	7	28	784
2	7	7	7	7	28	784
3	7	7	7	7	28	784
4	7	7	7	7	28	784
5	7	7	7	7	28	784
6	7	7	7	7	28	784
7	6	6	6	6	24	576
8	6	6	6	7	25	625
9	7	7	7	7	28	784
10	7	7	7	7	28	784
11	6	6	6	7	25	625
12	7	7	6	6	26	676
13	6	7	7	6	26	676
14	6	7	7	6	26	676
15	7	7	7	7	28	784
16	7	6	7	7	27	729
17	6	7	7	6	26	676
18	7	7	7	7	28	784
19	7	6	7	7	27	729

No Responden	Item Pertanyaan Content					Kuadran Skor Total
	TA1	TA2	TA3	TA4	Jumlah	
20	7	7	7	7	28	784
21	6	7	7	6	26	676
22	7	7	7	6	27	729
23	7	7	6	7	27	729
24	7	7	7	7	28	784
25	7	7	7	7	28	784
26	7	7	6	7	27	729
27	6	7	7	7	27	729
28	7	7	7	6	27	729
29	7	7	7	6	27	729
30	7	7	7	7	28	784
$\sum X$	202	205	204	201	812	22014
$\sum X^2$	1366	1405	1392	1353		

Mencari nilai setiap butir pertanyaan kemudian dijumlahkan

$$\sigma_1 = \frac{1366 - \frac{202^2}{30}}{30} = \frac{1266 - 1360}{30} = 6$$

$$\sigma_2 = \frac{1405 - \frac{205^2}{30}}{30} = \frac{1405 - 1400}{30} = 0,166$$

$$\sigma_3 = \frac{1392 - \frac{204^2}{30}}{30} = \frac{1392 - 1387}{30} = 0,166$$

$$\sigma_4 = \frac{1353 - \frac{201^2}{30}}{30} = \frac{1353 - 1346}{30} = 0,233$$

$$\sum \sigma_i^2 = 6 + 0,166 + 0,166 + 0,233 = 6,565$$

Mencari Nilai Varians Total

$$\sigma_i^2 = \frac{22014 - \frac{812^2}{30}}{30} = \frac{22014 - 21978}{30} = \frac{36}{30} = 1,2$$

Masukan Ke dalam Rumus Alfa

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

$$r_{ii} = \left[ \frac{4}{4-1} \right] \left[ 1 - \frac{6,565}{1,2} \right] = (1,33)(0,547) = 0,727$$

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,727 artinya hasil hitung dinyatakan reliabel karena  $0,727 > 0,6$ . Hasil hitung uji reliabilitas secara manual sama dengan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 22, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner *Importance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji reliabilitasnya.

**Tabel 3.9** Hasil uji Performance teknik *Cronbach Alpha's*

No	Dimensi	<i>Cronbach Alpha's</i>	N of Items	Reliabilitas
1	<i>Tangibles</i>	0,824	30	Sangat Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,808	30	Sangat Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,849	30	Sangat Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,821	30	Sangat Tinggi
5	<i>Empathy</i>	0,813	30	Sangat Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 22)

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai terletak pada 0,824-0,813. Berikut contoh perhitungan manual reliabilitas *Performance item content*:

**Tabel 3.10** Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan *Performance*

No Responden	Item Pertanyaan Content					Kuadrat Skor Total
	TA1	TA2	TA3	TA4	Jumlah	
1	6	6	6	6	24	576
2	7	7	7	7	28	784
3	6	7	6	6	25	625
4	7	7	7	7	28	784
5	7	7	7	7	28	784
6	7	7	7	7	28	784
7	6	6	6	6	24	576
8	6	6	6	6	24	576

No Responden	Item Pertanyaan Content					Kudran Skor Total
	TA1	TA2	TA3	TA4	Jumlah	
9	5	6	6	6	23	529
10	6	7	7	7	27	729
11	7	7	7	7	28	784
12	7	6	5	6	24	576
13	6	6	7	7	26	676
14	7	7	6	7	27	729
15	7	6	6	6	25	625
16	6	7	5	5	23	529
17	5	5	6	6	22	484
18	6	5	5	6	22	484
19	7	6	6	7	26	676
20	6	6	6	6	24	576
21	5	5	5	6	21	441
22	5	6	5	5	21	441
23	6	5	5	5	21	441
24	5	6	5	5	21	441
25	6	5	5	6	22	484
26	5	5	6	5	21	441
27	6	5	5	6	22	484
28	6	5	5	7	23	529
29	6	5	5	6	22	484
30	6	5	5	5	21	441
$\Sigma X$	183	179	175	184	721	17513
$\Sigma X^2$	1131	1087	1039	1144		

Mencari nilai varian setiap butir pertanyaan kemudian dijumlahkan.

$$\sigma_1 = \frac{1131 - \frac{183^2}{30}}{30} = \frac{1131 - 1116,3}{30} = 0,49$$

$$\sigma_2 = \frac{1087 - \frac{179^2}{30}}{30} = \frac{1087 - 1068}{30} = 0,633$$

$$\sigma_3 = \frac{1039 - \frac{175^2}{30}}{30} = \frac{1039 - 1020,8}{30} = 0,606$$

$$\sigma_4 = \frac{1144 - \frac{184^2}{30}}{30} = \frac{1144 - 1128,5}{30} = 0,516$$

$$\sum \sigma_i^2 = 0,49 + 0,633 + 0,606 + 0,516 = 2,245$$

Mencari Nilai Varians Total

$$\sigma_i^2 = \frac{17513 - \frac{721^2}{30}}{30} = \frac{17513 - 17328}{30} = \frac{185}{30} = 6,16$$

Masukan Ke dalam Rumus Alfa

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

$$r_{ii} = \left[ \frac{4}{4-1} \right] \left[ 1 - \frac{2,245}{6,16} \right] = (1,33)(0,63) = 0,837$$

Menurut (Noo,2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha's* > 0,60. Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,83 artinya hasil hitung dinyatakan reliabel karena 0,83>0,6. Hasil hitung uji reliabilitas secara manual sama dengan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 22, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner *Performance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji reliabilitasnya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Sejarah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Provinsi Sumatera Selatan**

Berdasarkan Pasal 76 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur yang daerah administrasinya meliputi Kecamatan Ilir Timur I, Kecamatan Ilir Timur II, Kecamatan Kemuning, Kecamatan Kalidoni dan Kecamatan Sako bertanggung langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang berkedudukan di Palembang.

Kantor Pelayanan Pajak sebagai instansi pemerintah yang sudah menerapkan modernisasi sistem perpajakan menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk mengolah berbagai data yang ada di Kantor Pelayanan Pajak untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang diharapkan. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) mulai diterapkan di Kantor

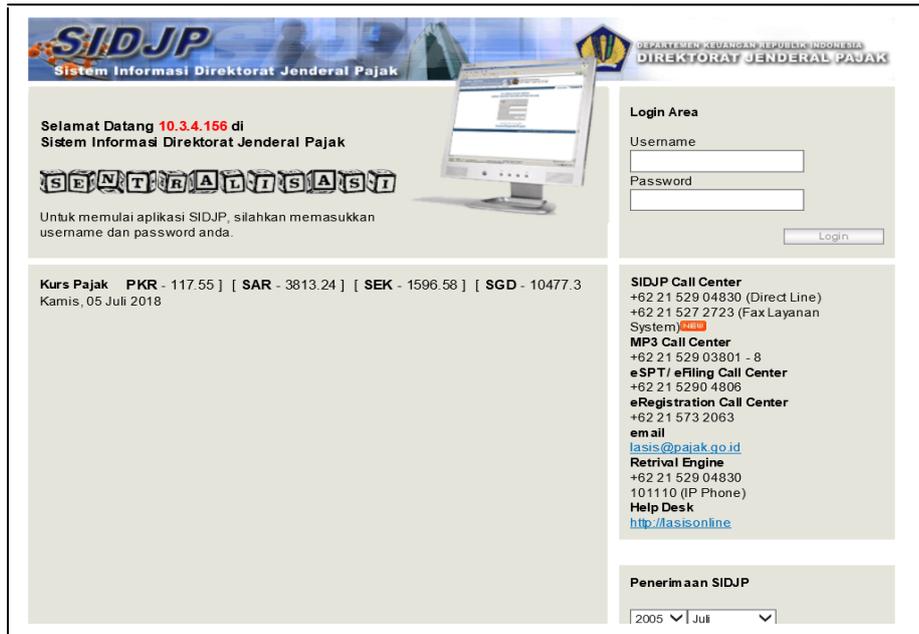
Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2012.

Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adalah aplikasi yang digunakan pegawai dalam memudahkan dan mempercepat memonitoring terhadap data wajib pajak seperti pengolahan data wajib pajak (WP), pembuatan NPWP, pendaftaran, penerimaan dan pemberitahuan (E-SPT) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak. Dalam sistem ini terdapat beberapa menu seperti profile wajib pajak, *case management*, laporan-laporan, aplikasi administrasi, informasi dan monitoring, alat keterangan, ganti password, *end user manual* dan *retrival engine*. Untuk dapat masuk dalam setiap menu yang ada di Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SDJP) maka pegawai harus login menggunakan username dan password yang dimiliki pegawai.

#### **4.1.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan**

1. Tampilan *Login* Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan.

Halaman *Login* ini diperuntukan untuk semua pegawai aktif yang akan menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.



Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama

Gambar 4.1 menampilkan halaman login pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Semua pengguna diharuskan mengisi *username* dan *password* dengan benar sehingga masuk ke halaman masing-masing pengguna yang *login*.

## 2. Tampilan Halaman Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Pada tampilan halaman ini pegawai bisa melakukan monitoring terhadap data wajib pajak seperti pengolahan data wajib pajak (WP), pembuatan NPWP, pendaftaran, penerimaan dan pemberitahuan (E-SPT). Berikut tampilannya



Gambar 4.2 Tampilan Halaman Menu Utama

Pada umumnya setelah dilakukan wawancara Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak ini sudah diterapkan sejak tahun 2012 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan. Dan sistem ini dinilai sudah sangat membantu pekerjaan pegawai.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, jabatan, pendidikan dan tahun kelahiran responden. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut dijelaskan tentang deskripsi responden pada penelitian ini:

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1** Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	58	59,18 %
Perempuan	40	40,81 %
Total	98	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.1, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 58 orang dengan persentase 59,15% dan responden perempuan yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 40,84%. Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah laki-laki.

## 2. Berdasarkan Pendidikan

Keraguan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.2:

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SMA	7	07,14%
D1	20	20,40%
D3	28	28,57%
S1	36	36,73%
S2	7	07,14%
Total	98	100%

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMA sebanyak 7 orang dengan persentase 07,14%, responden dengan pendidikan D1 sebanyak 20 orang dengan persentase 20,40%, responden dengan pendidikan D3 sebanyak 28 orang dengan persentase 28,57%, responden dengan pendidikan S1 sebanyak 36 orang dengan persentase 36,73%, responden dengan pendidikan S2 sebanyak 7 orang dengan persentase 07,14%. Pendidikan terbanyak yaitu S1, hal ini dikarenakan saat ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama harus memiliki pendidikan minimal S1 agar dapat menaikkan golongan dan menaikkan jabatan.

## 3. Berdasarkan Jabatan

Keragaman responden berdasarkan jabatan dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3** Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
Kepala Kantor	1	01,02%
Kasi (Kepala Seksi)	6	06,12%
Bendahara	1	01,02%
Sekretaris	1	01,02%
Pelaksana	40	40,81%
Operator Console	1	01,02%
Juru Sita	3	03,06%
<i>Account Representative</i>	34	34,69%

Pemeriksa Pajak Madya	1	01,02%
Pemeriksa Pajak Muda	1	01,02%
Pemeriksa Pajak Penyelia	2	02,04%
Pemeriksa pajak Pelaksana Lanjut	2	02,04%
Pemeriksa Pajak Pertama	3	03,06%
Pemeriksa pajak Pelaksana	2	02,04%
Total	98	100%

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jabatan, kepala kantor sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden kasai (kepala seksi) sebanyak 6 orang dengan persentase 06,12%, responden bendahara sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden sekretaris sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden pelaksana sebanyak 40 orang dengan persentase 40,81%, responden operator console sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden *account representative* sebanyak 34 orang dengan persentase 34,69%, responden pemeriksa pajak madya sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden pemeriksa muda sebanyak 1 orang dengan persentase 01,02%, responden pajak penyelia sebanyak 2 orang dengan persentase 02,04%, responden pemeriksa pajak pelaksana lanjut sebanyak 2 orang dengan persentase 02,04%, responden pemeriksa pajak pertama sebanyak 3 orang dengan persentase 03,06%, responden pemeriksa pajak pelaksana sebanyak 2 orang dengan persentase 02,04%. Jabatan sebagai responden terbanyak yaitu pelaksana yang mana semua pelaksana menjadi responden dalam penelitian ini, sesuai dengan jumlah jabatan terbanyak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan.:

#### 4. Berdasarkan umur responden

Keragaman responden berdasarkan umur terdapat pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4** Responden Berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
>37	14	14,28%
>32-37	28	28,57%
>27-32	21	21,42%
>22-27	35	35,71%
Total	98	100%

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden yang rentang umur >37 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 14,28%, responden dengan rentang umur >32-37 tahun sebanyak 28 orang dengan persentase 28,57%, responden dengan rentang umur >27-32 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 21,42%, responden dengan rentang umur >22-27 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 35,71%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dengan mayoritas rata-rata berusia dengan rantang umur 32 tahun sampai 37 tahun.

#### 4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Dimensi Penelitian

Dari kuisioner yang telah disebar terhadap 98 sampel pada pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan maka dilakukan peerhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada *Importance* terlebih dahulu:

##### 1. Dimensi *Tangibles* pada Harapan (*Importance*)

Pada tabel 4.5 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *tangibles*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel 4.5** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

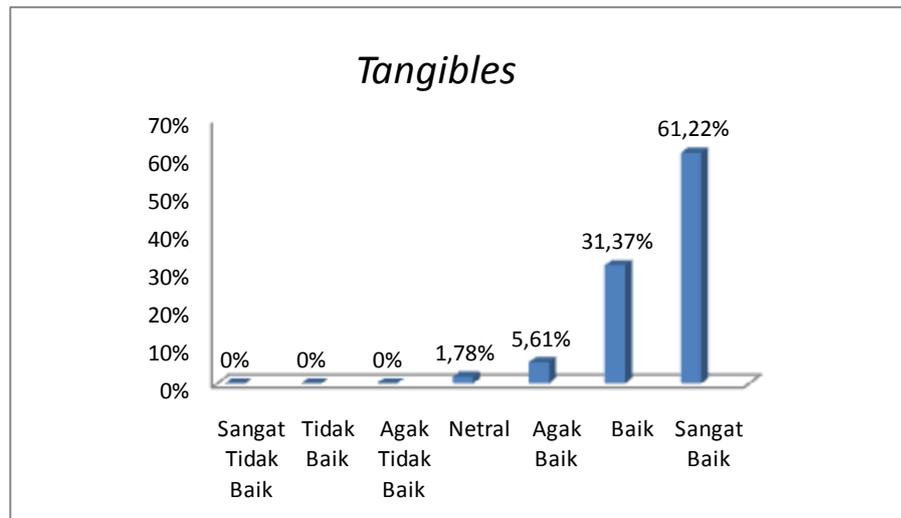
No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
	<i>Tangibles</i>	1	2	3	4	5	6	7			
1	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern	0	0	0	0	0	36	62	98	650	6,63
2	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem	0	0	0	4	4	28	62	98	638	6,51
3	Anda dapat mengoperasikan fitur SDJP dengan mudah	0	0	0	2	3	34	59	98	640	6,53
4	Tampilan dan fitur-fitur Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terlihat jelas, informatif dan menarik	0	0	0	1	15	25	57	98	628	6,40
Total		0	0	0	7	22	123	240		2556	4,91

Dari tabel 4.5 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapa pada tabel 4.6 berikut:

**Tabel 4.6** Distribusi frekuensi dimensi *tangibles*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	7	1,78
5	Agak Baik	5	22	5,61
6	Baik	6	123	31,37
7	Sangat Baik	7	240	61,22
Total			392	100

Dari tabel 4.6 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 1,78%, responden menjawab agak baik sebesar 5,61%, responden yang menjawab baik sebesar 31,37%, dan menjawab sangat baik sebesar 61,22%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.3** Diagram Chart Dimensi Tangibles

## 2. Dimensi *Reliability* pada Harapan (*Importance*)

Pada tabel 4.7 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *reliability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.7** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan <i>Reliability</i>	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata- Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	0	0	1	14	28	55	98	627	6,39
2	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	0	0	0	0	17	27	54	98	625	6,37
3	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	0	0	0	1	24	24	49	98	611	6,23
4	SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i>	0	0	0	1	16	33	48	98	618	6,30

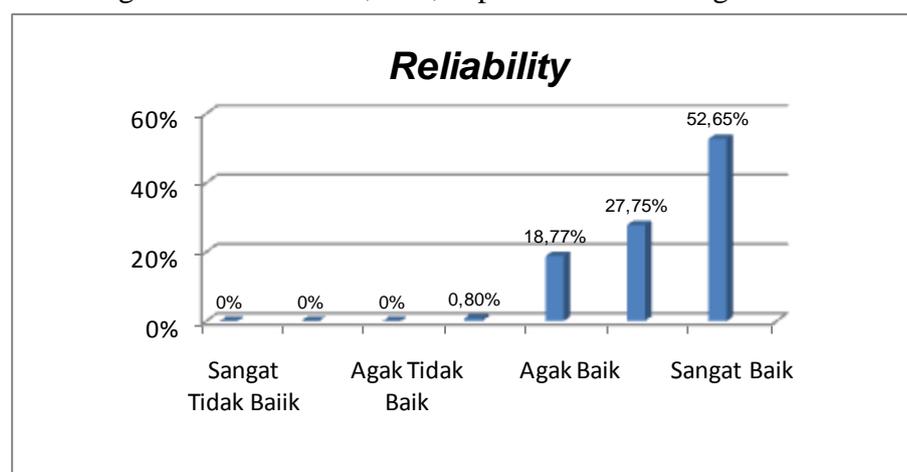
5	SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama Palembang Ilir Timur	0	0	0	1	21	24	52	98	617	6,29
Total		0	0	0	4	92	136	258		3098	6,31

Dari tabel 4.7 pernyataan dimensi *reliability* terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.8 berikut ini

**Tabel 4.8** Distribusi frekuensi dimensi *Reliability*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	4	0,8
5	Agak Baik	5	92	18,77
6	Baik	6	136	27,75
7	Sangat Baik	7	258	52,65
Total			490	100

Dari tabel 4.8 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,8%, responden menjawab agak baik sebesar 18,77%, responden menjawab baik sebesar 27,75%, dan menjawab sangat baik sebesar 52,65%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.4** Diagram chart Dimensi Reliability

### 3. Dimensi *Responsiveness* pada Harapan (*Importance*)

Pada tabel 4.9 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *responsiveness*

No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	0	0	0	0	15	34	49	98	622	6,34
2	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	0	0	0	0	6	33	59	98	641	6,54
3	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	0	0	0	1	13	34	50	98	623	6,35
Total		0	0	0	1	34	101	158		1886	6,41

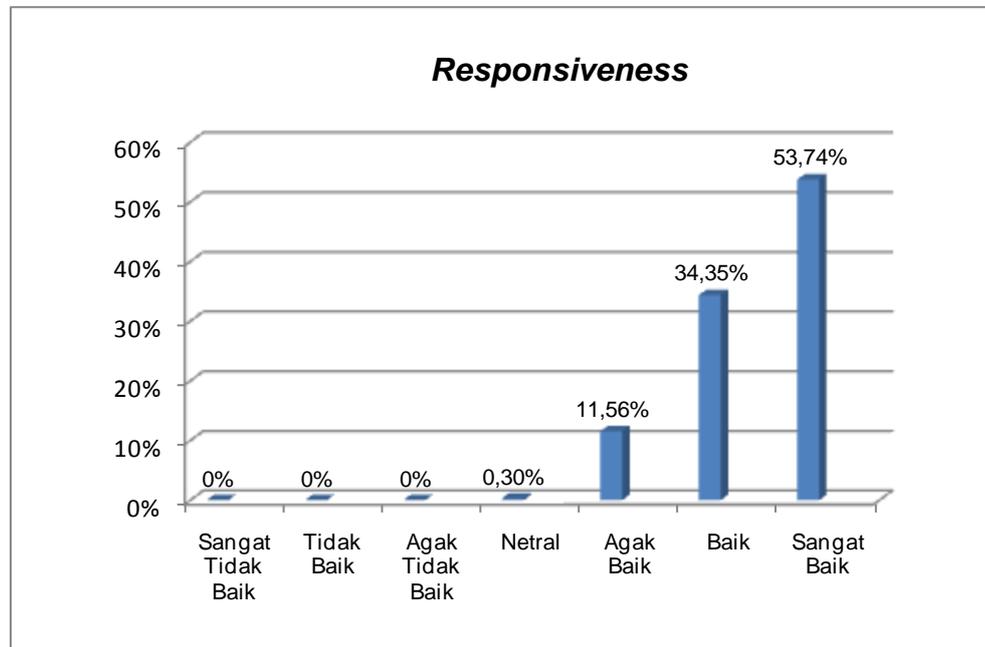
Dari tabel 4.9 pernyataan dimensi *responsiveness* terdiri dari 3 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10** Distribusi frekuensi dimensi *responsiveness*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	1	0,3
5	Agak Baik	5	34	11,56
6	Baik	6	101	34,35
7	Sangat Baik	7	158	53,74
Total			294	100

Dari tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden ,menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,3%, responden menjawab

agak baik sebesar 11,56%, responden menjawab baik sebesar 34,35%, dan menjawab sangat baik sebesar 53,74%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.5** Diagram Chart Dimensi Responsiveness

#### 4. Dimensi Assurance pada Harapan (*Importance*)

Pada tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi assurance. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.11** Rekapitulasi Jawaban Dimensi Assurance

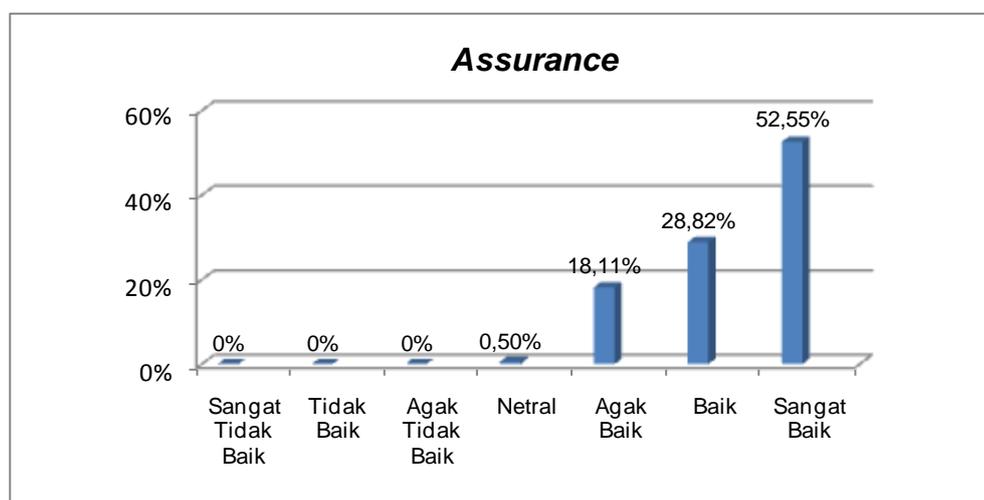
No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
		Assurance									
		1	2	3	4	5	6	7			
1	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	0	0	0	0	22	22	54	98	620	6,32
2	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	0	0	0	1	10	19	68	98	644	6,57
3	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	0	0	0	1	14	28	55	98	627	6,39
4	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	0	0	0	0	25	44	29	98	592	6,04
Total		0	0	0	2	71	113	206		2483	6,33

Dari tabel 4.11 pernyataan dimensi assurance terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi assurance berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah tersdapat pada tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12** Distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	2	0,5
5	Agak Baik	5	71	18,11
6	Baik	6	113	28,82
7	Sangat Baik	7	206	52,55
Total			392	100

Dari tabel 4.12 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,5%, responden menjawab agak baik sebesar 18,11%, responden menjawab baik sebesar 28,82%, dan menjawab sangat baik sebesar 52,55%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.6** Diagram Chart Dimensi Assurance

##### 5. Dimensi *Empathy* pada Harapan (*Importance*)

Pada tabel 4.13 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi empathy. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.13** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Empathy*

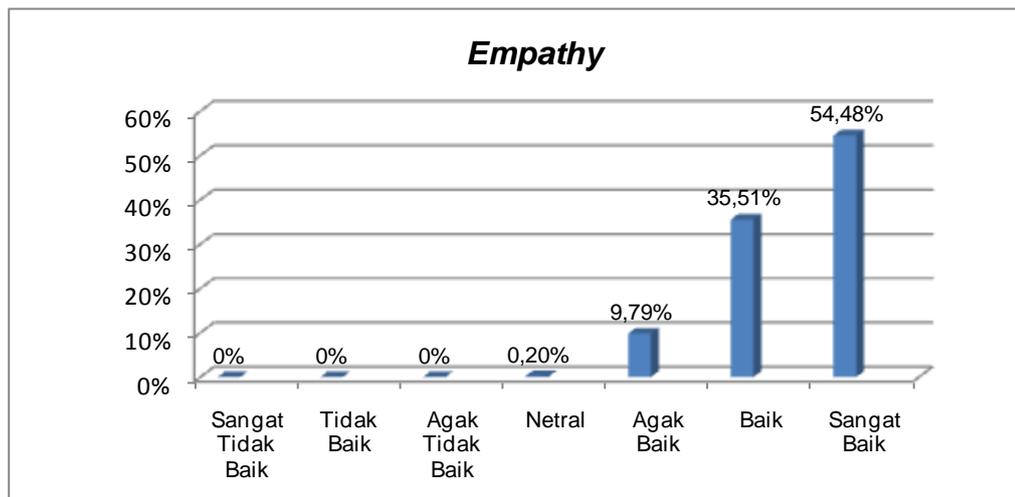
No	Pernyataan <i>Empathy</i>	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	0	0	0	1	17	32	49	98	624	6,36
2	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	0	0	0	0	18	24	56	98	626	6,38
3	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) mampu mengatasi keluhan pengguna	0	0	0	1	4	39	54	98	636	6,48
4	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	0	0	0	0	1	40	57	98	644	6,57
5	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	0	0	0	0	8	39	51	98	631	6,43
Total		0	0	0	2	48	174	267		3161	6,44

Dari tabel 4.13 pernyataan dimensi *Empathy* terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Empathy* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4,14 berikut ini:

**Tabel 4.14** Distribusi frekuensi dimensi *Empathy*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	1	0,2
5	Agak Baik	5	48	9,79
6	Baik	6	174	35,51
7	Sangat Baik	7	267	54,48
Total			490	100

Dari tabel 4.14 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,2%, responden menjawab agak baik sebesar 9,79%, responden menjawab baik sebesar 35,51%, dan menjawab sangat baik sebesar 54,48%, dapat dilihat diagram chart berikut:



**Gambar 4.7** Diagram Chart Dimensi *Empathy*

#### 6. Dimensi *Tangibles* Pada Persepsi (*Performance*)

Pada tabel 4.15 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *tangibles*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.15** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan <i>Tangibles</i>	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata - Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern	0	0	0	0	26	53	19	98	581	5,92
2	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem	0	0	0	1	25	46	26	98	587	5,98
3	Anda dapat mengoperasikan fitur SDJP dengan mudah	0	0	0	1	33	39	25	98	578	5,89

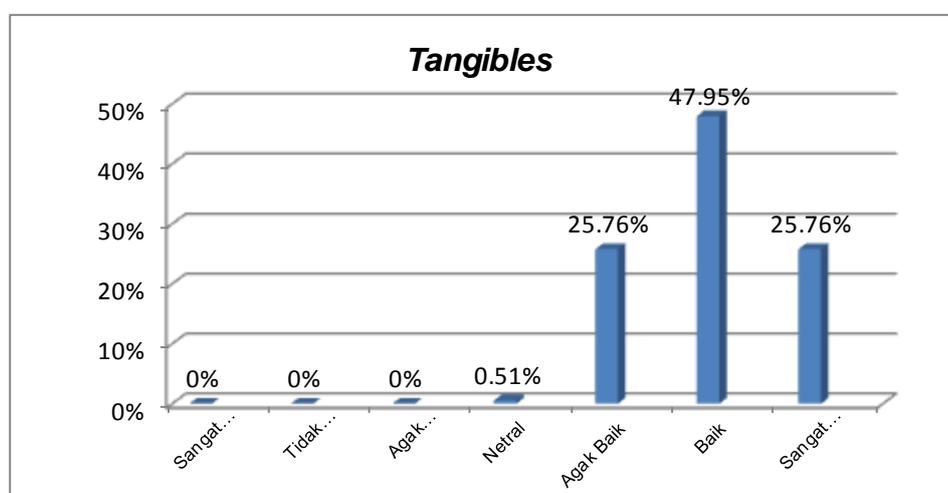
4	Tampilan dan fitur-fitur Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terlihat jelas, informatif dan menarik	0	0	0	0	17	50	31	98	602	6,14
	Total	0	0	0	2	101	188	101		2348	5,98

Dari tabel 4.15 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *tangibles* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.16** Distribusi frekuensi dimensi *tangibles*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	2	0,51
5	Agak Baik	5	101	25,76
6	Baik	6	188	47,95
7	Sangat Baik	7	101	25,76
Total			392	100

Dari tabel 4.16 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,51%, responden menjawab agak baik sebesar 25,76%, responden menjawab baik sebesar 47,95%, dan menjawab sangat baik sebesar 25,76%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.8** Diagram Chart Dimensi *Tangibles*

### 7. Dimensi *Reliability* Pada Persepsi (*Performance*)

Pada tabel 4.17 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *reliability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.17** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Reliability*

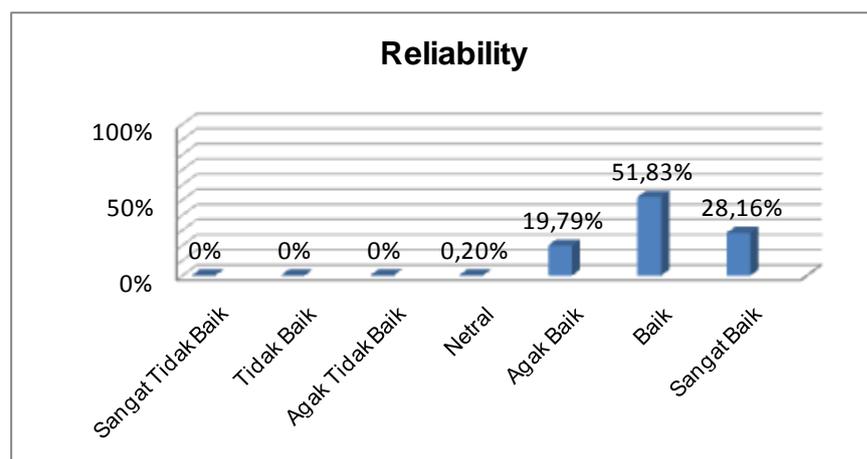
No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
	<i>Reliability</i>	1	2	3	4	5	6	7			
1	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna	0	0	0	1	23	50	24	98	587	5,98
2	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	0	0	0	0	19	55	24	98	593	6,05
3	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP										
	bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	0	0	0	0	23	41	34	98	599	6,11
4	SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i>	0	0	0	0	20	54	24	98	592	6,04
5	SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama Palembang Ilir Timur	0	0	0	0	20	54	24	98	592	6,04
Total		0	0	0	1	97	254	138		2963	6,044

Dari tabel 4.17 pernyataan dimensi *reliability* terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *reliability* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.18 berikut ini:

**Tabel 4.18** Distribusi frekuensi dimensi *reliability*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	1	0,2
5	Agak Baik	5	97	19,79
6	Baik	6	254	51,83
7	Sangat Baik	7	138	28,16
Total			490	100

Dari tabel 4.18 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,20%, responden menjawab agak baik sebesar 19,79%, responden menjawab baik sebesar 51,83%, dan menjawab sangat baik sebesar 28,16%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.9** Diagram Chart Dimensi *Reliability*

#### 8. Dimensi *Responsiveness* Pada Persepsi (*Performance*)

Pada tabel 4.19 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.19** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	0	0	0	0	20	49	29	98	597	6,09
2	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	0	0	0	0	17	50	31	98	602	6,14

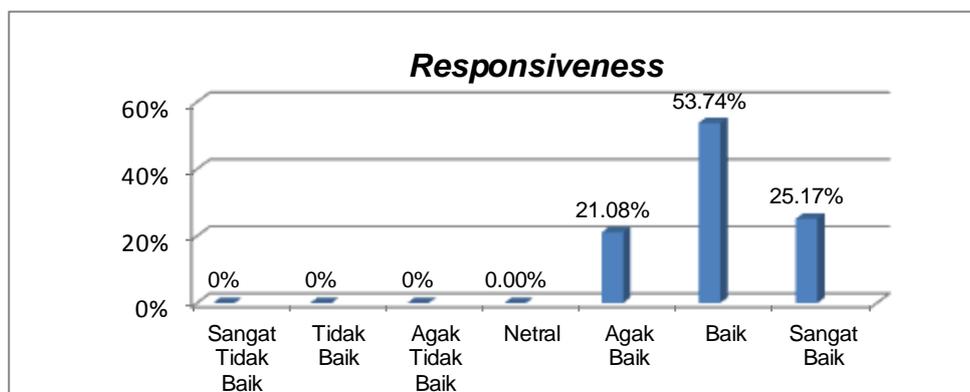
3	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	0	0	0	0	25	59	14	98	577	5,88
Total		0	0	0	0	62	158	74		1776	6,03

Dari tabel 4.19 pernyataan dimensi *responsiveness* terdiri dari 3 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.21 berikut ini:

**Tabel 4.20** Distribusi frekuensi dimensi *responsiveness*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	0	0
5	Agak Baik	5	62	21,08
6	Baik	6	158	53,74
7	Sangat Baik	7	74	25,17
Total			294	100

Dari tabel 4.20 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netra sebesar 0%, responden menjawab agak baik sebesar 21,08%, responden menjawab baik sebesar 53,74%, dan menjawab sangat baik sebesar 25,17%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.10** Diagram Chart Dimensi

### 9. Dimensi *Assurance* Pada Persepsi (*Performance*)

Pada tabel 4.21 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *assurance*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.21** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Assurance*

No	Pernyataan	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
	<i>Assurance</i>	1	2	3	4	5	6	7			
1	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	0	0	0	0	22	49	27	98	593	6,05
2	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	0	0	0	0	18	58	22	98	592	6,04
3	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	0	0	0	1	23	47	27	98	590	6,02
4	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	0	0	0	0	24	45	29	98	593	6,05
Total		0	0	0	1	87	199	105		2368	6,04

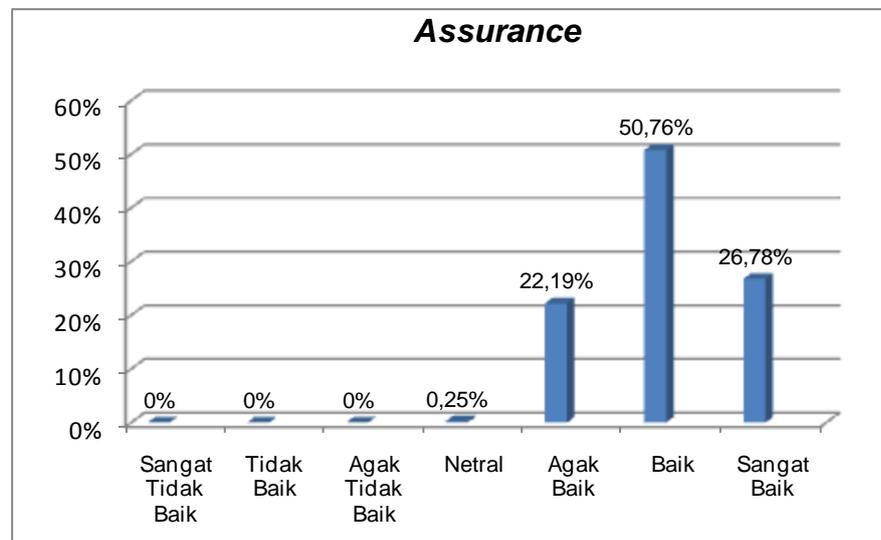
Dari tabel 4.21 pernyataan dimensi *Assurance* terdiri dari 3 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Assurance* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.22 berikut ini:

**Tabel 4.22** Distribusi frekuensi dimensi *Assurance*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	1	0,25
5	Agak Baik	5	87	22,19
6	Baik	6	199	50,76
7	Sangat Baik	7	105	26,78
Total			392	100

Dari tabel 4.23 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netral sebesar 0,25%, responden menjawab

agak baik sebesar 22,19%, responden menjawab baik sebesar 50,76%, dan menjawab sangat baik sebesar 26,78%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.11** Diagram Chart Dimensi Assurance

#### 10. Dimensi *Empathy* Pada Persepsi (*Performance*)

Pada tabel 4.23 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap dimensi *Empathy*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.23** Rekapitulasi Jawaban Dimensi *Empathy*

No	Pernyataan <i>Empathy</i>	Penilaian							Jumlah Responden	Total Jawaban	Rata-Rata
		1	2	3	4	5	6	7			
1	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	0	0	0	1	29	43	25	98	582	5.93
2	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	0	0	0	2	25	56	15	98	574	5.85
3	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) mampu mengatasi keluhan pengguna	0	0	0	1	25	46	26	98	587	5.98
4	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	0	0	0	1	20	45	32	98	598	6.10

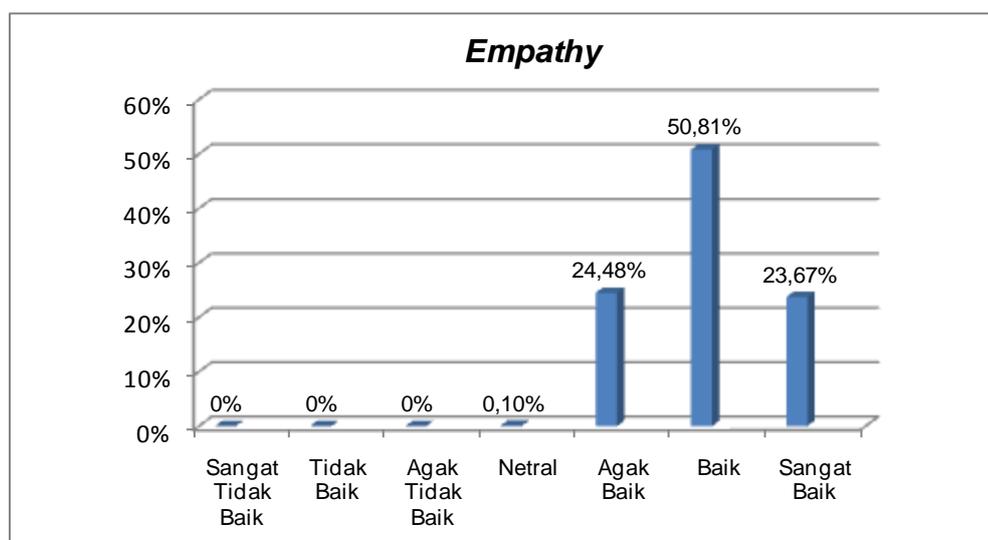
5	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	0	0	0	0	21	59	18	98	585	5,96
Total		0	0	0	5	120	249	116		2926	5,96

Dari tabel 4.23 pernyataan dimensi *Empathy* terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi dimensi *Empathy* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.24 berikut ini:

**Tabel 4.24** Distribusi frekuensi dimensi *Empathy*

No	Jawaban	Nilai Data (Skala Likert)	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2	Tidak Baik	2	0	0
3	Agak Tidak Baik	3	0	0
4	Netral	4	5	0,10
5	Agak Baik	5	120	24,48
6	Baik	6	249	50,81
7	Sangat Baik	7	116	23,67
Total			490	100

Dari tabel 4.24 didapatkan responden menjawab sangat tidak baik sebesar 0%, responden menjawab tidak baik sebesar 0%, responden menjawab agak tidak baik sebesar 0%, responden menjawab netra sebesar 0,10%, responden menjawab agak baik sebesar 24,48%, responden menjawab baik sebesar 50,81%, dan menjawab sangat baik sebesar 23,67%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.12** Diagram Chart Dimensi *Empathy*

### 4.3 Analisis Perhitungan Servqual

#### 4.3.1 Nilai Persepsi Layanan SIDJP

Untuk mendapatkan nilai persepsi pengguna layanan Sistem Informasi Direktorat Jederal Pajak terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian Sistem informasi Direktorat Jendral Pajak. Adapun rumus menghitung nilai persepsi pengguna yang dipakai pada penelitian kali ini adalah:

$$TP_i = \frac{(P1x1) + (P2x2) + (P3x3) + (P4x4) + (P5x5) + (P6x6) + (P7x7)}{N}$$

(Rina Firliana, 2016)

Dimana:

$TP_i$  – Nilai Persepsi layanan

$P_1$  = jumlah pengguna dengan jawaban 1

$P_2$  = jumlah pengguna dengan jawaban 2

$P_3$  = jumlah pengguna dengan jawaban 3

$P_4$  = jumlah pengguna dengan jawaban 4

$P_5$  = jumlah pengguna dengan jawaban 5

$P_6$  = jumlah pengguna dengan jawaban 6

$P_7$  = jumlah pengguna dengan jumlah 7

$N$  = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian kali ini diambil dari salah satu pertanyaan pada dimensi *tangibles* pada item yang pertama yakni TA1 atau layanan SIDJP memiliki fasilitas modern.

$P_1 = 0$   $P_2 = 0$   $P_3 = 0$   $P_4 = 0$   $P_5 = 26$   $P_6 = 53$   $P_7 = 19$

$$TP_1 = \frac{(0x1) + (0x2) + (0x3) + (0x4) + (26x5) + (53x6) + (19x7)}{98}$$

$$TP_1 = \frac{581}{98}$$

$$TP_1 = 5,92$$

Jadi nilai persepsi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 5,92, nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuisisioner *servqual* yang telah dibagikan kepada responden.

Jadi nilai persepsi dari dimensi *tangibles* adalah 5,92. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat rangkuman perhitungan nilai persepsi untuk setiap pernyataan pelayanan SIDJP untuk setiap dimensi *servqual*:

Untuk melihat seluruh hasil perhitungan nilai persepsi layanan terhadap seluruh atribut layanan SIDJP, dapat dilihat pada masing-masing tabel dibawah ini:

**Tabel 4.25** Nilai Persepsi Dimensi *Tangibles*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Tangibles</i>	Nilai Persepsi
1.	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang Modern	5,92
2.	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna pengguna sistem	5,98
3.	Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	5,89
4.	Tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas informatif dan menarik	6,14
Total rata-rata		5,98

Pada tabel 4.25 pernyataan dimensi *Tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu: 23,93. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 5,98. Dari 4 pernyataan terdapat pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu TA4, sedangkan TA1, TA2, dan TA3 dengan nilai 5,92, 5,98, 5,89.

**Tabel 4.26** Nilai Persepsi Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Persepsi
1.	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna	5,98
2.	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	6,05
3.	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP	6,11

	bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login	
4.	SIDJP memberikan informasi yang <i>Update</i>	6,04
5.	SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama	6.20
Total rata-rata		6.07

Pada tabel 4.26 pernyataan dimensi *Reliability* terdiri dari 5 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu: 30.38. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6.07. Dari 5 pernyataan terdapat 3 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu RE5, RE3 dan RE2.

**Tabel 4.27** Nilai Persepsi Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Persepsi
1.	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	6,09
2.	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	6,14
3.	Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	5,88
Total rata-rata		6,03

Pada Tabel 4.27 pernyataan dimensi *Responsiveness* terdiri dari 3 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu 18,11. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,03. Dari 3 pernyataan terdapat 1 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu RS2.

**Tabel 4.28** Nilai Persepsi Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Persepsi
1.	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	6,05
2.	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	6,04
3.	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	6,02
4.	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	6,05
Total rata-rata		6,04

Pada Tabel 4.28 diatas menunjukkan total seluruh dari 4 pernyataan dari nilai persepsi pada dimensi *Assurance* adalah 24,16. Kemudian setelah didapat

total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,04. Dari 4 pernyataan terdapat 1 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu AS1 dan AS4.

**Tabel 4.29** Nilai Persepsi Dimensi *Emphaty*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Emphaty</i>	Nilai Persepsi
1.	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	5,93
2.	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	5,85
3.	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Pengguna	5,98
4.	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	6.10
5.	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan anda	5,96
Total rata-rata		5,96

Pada Tabel 4.29 hasil perhitungan nilai persepsi pada dimensi *Emphaty* adalah 23,72. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 5,96. Pada dimensi *Emphaty* terdapat 1 pernyataan dari 5 pernyataan yang memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu EM4.

Setelah nilai persepsi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai persepsi dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada metode *Servqual*. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai persepsi masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

$$P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

$P_{ij}$  = nilai persepsi pada dimensi j

$TP_{ij}$  = Nilai persepsi pada dimensi i

$n_i$  = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini cara perhitungan untuk persepsi terhadap dimensi *tangibles*:

$$TP_1 = 5,92 \quad TP_2 = 5,98 \quad TP_3 = 5,89 \quad TP_4 = 6,14$$

$$P_{ij} = \frac{23.93}{4} = 5,98$$

**Tabel 4.30** Keseluruhan Nilai rata-rata Persepsi terhadap kelima dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1.	<i>Tangibles</i>	5.98
2.	<i>Reliability</i>	6.07
3.	<i>Responsiveness</i>	6.03
4.	<i>Assurance</i>	6.04
5.	<i>Empathy</i>	5.96

### 4.3.2 Nilai Harapan Layanan SIDJP

Nilai seperti menghitung nilai persepsi yang telah dilakukan sebelumnya, untuk mendapatkan nilai harapan pengguna layanan SIDJP terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian SIDJP. Adapun rumus menghitung nilai harapan pengguna yang dipakai pada penelitian kali ini adalah:

$$TH_i = \frac{(H1x1) + (H2x2) + (H3x3) + (H4x4) + (H5x5) + (H6x6) + (H7x7)}{N}$$

(Rina Firliana, 2016)

Dimana:

$TH_i$  – Nilai Harapan layanan

$H_1$  = jumlah pengguna dengan jawaban 1

$H_2$  = jumlah pengguna dengan jawaban 2

$H_3$  = jumlah pengguna dengan jawaban 3

$H_4$  = jumlah pengguna dengan jawaban 4

$H_5$  = jumlah pengguna dengan jawaban 5

$H_6$  = jumlah pengguna dengan jawaban 6

$H_7$  = jumlah pengguna dengan jawaban 7

$N$  = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai harapan pada penelitian ini diambil dari salah satu pernyataan dalam kuisisioner pada dimensi *tangibles* yakni TA1:

$$H1 = 0 \quad H2 = 0 \quad H3 = 0 \quad H4 = 0 \quad H5 = 0 \quad H6 = 53 \quad H7 = 45$$

$$H_1 = \frac{(0x1) + (0x2) + (0x3) + (0x4) + (0x5) + (53x6) + (62x7)}{98}$$

$$TH_1 = \frac{752}{98}$$

Jadi nilai harapan untuk atribut TA1 diatas adalah sebesar 7.67. begitu juga untuk menghitung seluruh atribut pelayanan lainnya.

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat rangkuman perhitungan nilai harapan untuk setiap pernyataan SIDJP untuk setiap dimensi *Servqual*:

**Tabel 4.31** Nilai Harapan Dimensi *Tangibles*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Tangibles</i>	Nilai Harapan
1.	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang Modern	6,63
2.	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna pengguna sistem	6,51
3.	Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	6,53
4.	Tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas informatif dan menarik	6.40
Total rata-rata		6.51

Pada Tabel 4.31 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Tangibles* adalah 26,07. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,51. Dari 4 pernyataan nilai pada TA1 memiliki nilai tinggi yaitu 6,63.

**Tabel 4.32** Nilai Harapan Dimensi *Reliability*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Reliability</i>	Nilai Harapan
1.	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna	6,39
2.	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	6,37
3.	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login	6,23
4.	SIDJP memberikan informasi yang <i>Update</i>	6,30
5.	SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama	6,29
Total rata-rata		6,31

Pada Tabel 4.32 diatas menunjukkan hasil perhitungan pada dimensi *Reliability* adalah 31,58. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,31. Pada dimensi ini nilai pada pernyataan RE1 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 5 pernyataan yang diajukan yaitu 6,39.

**Tabel 4.33** Nilai Harapan Dimensi *Responsiveness*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Responsiveness</i>	Nilai Harapan
1.	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	6,34
2.	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	6,54
3.	Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	6,35
Total rata-rata		6,41

Pada Tabel 4.33 diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Responsiveness* adalah 19,23. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,41. Pada dimensi ini nilai pada pernyataan RS2 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 3 pernyataan yang diajukan yaitu 6,54.

**Tabel 4.34** Nilai Harapan Dimensi *Assurance*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Assurance</i>	Nilai Harapan
1.	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	6,32
2.	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	6,57
3.	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	6,39
4.	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	6,57
Total rata-rata		6,46

Pada Tabel 4.34 diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Assurance* adalah 28,85. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6.46. Pada pernyataan AS2 dan AS4 memiliki nilai 6,57, AS3 memiliki nilai 6,39, AS1 memiliki nilai 6,32

**Tabel 4.35** Nilai Harapan Dimensi *Emphaty*

No	Item Pernyataan dimensi <i>Emphaty</i>	Nilai Harapan
1.	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	6,32
2.	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	6,38
3.	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Pengguna	6,48
4.	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	6,57
5.	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan anda	6,43
Total rata-rata		6,43

Pada Tabel 4.35 menunjukkan hasil perhitungan pada dimensi *Emphaty* adalah 32,18. Kemudian setelah didapat total keseluruhan dibagi jumlah pernyataan. Jadi nilai rata-rata yaitu: 6,43. Pada pernyataan EM1 memiliki nilai 6,32, sedangkan EM2 dan EM3 memiliki nilai 6,38 dan 6,48 dan EM4 dan EM5 dengan nilai 6,57 dan 6,43.

Setelah nilai harapan dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai harapan dari masing-masing dimensi kualitas yang ada pada metode *Servqual*. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai harapan masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

$$H_{ij} = \frac{\sum TH_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

$H_{ij}$  = nilai harapan pada dimensi j

$TH_{ij}$  = Nilai Harapan pada dimensi i

$n_i$  = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai harapan terhadap dimensi *Tangibles*:

$$TH_1 = 6.63 \quad TH_2 = 6.51 \quad TH_3 = 6.53 \quad TH_4 = 6.40$$

$$H_{ij} = \frac{26.07}{4} = 6,51$$

Jadi nilai harapan dari dimensi *Tangibles* adalah 6.51, sedangkan nilai-nilai dimensi lain dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.36** Keseluruhan Nilai rata-rata Harapan terhadap kelima dimensi

No	Dimensi	Nilai Harapan
1.	<i>Tangibles</i>	6,51
2.	<i>Reliability</i>	6,31
3.	<i>Responsiveness</i>	6,41
4.	<i>Assurance</i>	6,46
5.	<i>Empathy</i>	6,43

### 4.3.3 Nilai Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola layanan SIDJP, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan terhadap nilai harapan dan persepsi pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga dapat diketahui kontribusi tiap-tiap dimensi dalam kualitas layanan SIDJP.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Servqual Score* yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan nilai ekspektasi. Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual Score* bisa diambil pada salah satu dimensi kualitas yakni *tangibles*:

$$SERVQUAL_{Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

$$SERVQUAL_{Score\ Tangibles} = 5.98 - 6.84 = -0.86$$

**Tabel 4.37** Keseluruhan Nilai Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Nilai Servqual Score
1	<i>Tangibles</i>	-0,86
2	<i>Reliability</i>	-0,14
3	<i>Responsiveness</i>	-0,38
4	<i>Assurance</i>	-0,42
5	<i>Empathy</i>	-0,48
Total		-2,28

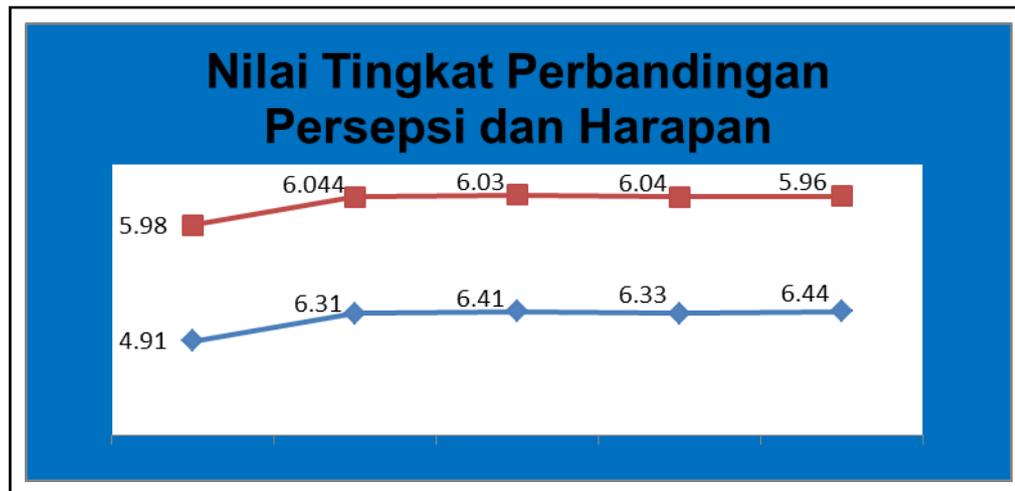
Pada tabel 4.37 menunjukkan hasil perhitungan nilai *servqual score* dari ke 5 dimensi. Pada dimensi *Tangibles* memiliki nilai -0,86, sedangkan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* memiliki nilai -0,14 dan -0,38 dan dimensi *Assurance* dan *Empathy* memiliki nilai -0,42 dan -0,48 . Jadi kualitas layanan SIDJP yaitu: -2,28.

Berikut hasil perhitungan masing-masing item dari setiap dimensi yang membentuk *Servqual Score*:

**Tabel 4.38** Kesenjangan Gap setiap dimensi

Dimensi						
Dimensi Pernyataan	Indikator Pernyataan	Jumlah Rata-rata Persepsi	Persepsi ((X Di) <sup>-</sup>	Jumlah Rata-rata Harapan	Harapan ((Y Di) <sup>-</sup>	Skor (SQi)
<i>Tangibles</i>	1,2,3,4	23,93	5,98	26,07	4,91	1,07
<i>Reliability</i>	5,6,7,8,9	30,38	6,044	31,58	6,31	-0,26
<i>Responsiveness</i>	10,11,12	18,11	6,03	19,23	6,41	-0,38
<i>Assurance</i>	13,14,15,16	24,16	6,04	25,85	6,33	-0,29
<i>Empathy</i>	17,18,19,20,21	23,72	5,96	32,18	6,44	-0,48

Pada tabel 4.38 menunjukkan hasil dari perhitungan gap persetiap dimensi. Pada dimensi *Tangibles* memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan yaitu 1,07 maka dapat diartikan pada dimensi *tangibles* kualitas layanan yang diberikan belum dapat memuaskan pengguna layanan SIDJP. Hal ini berarti pihak penyedia layanan SIDJP harus berusaha lagi untuk memperkecil gap yang terjadi hingga dapat memenuhi harapan pengguna. Berikut grafik nilai antara persepsi dan harapan dari hasil yang telah dianalisis:



**Gambar 4.13** Grafik Persepsi dan Harapan

Dari hasil nilai persepsi dan harapan tersebut dapat dihitung kembali nilai total perbandingan antara skor persepsi dan harapan.

**Tabel 4.39** Hasil Nilai Persepsi dan Harapan

DIMENSI	PERSEPSI	HARAPAN
<i>Tangibles</i>	5,98	6,84
<i>Reliability</i>	6,044	6,21
<i>Responsiveness</i>	6,03	6,41
<i>Assurance</i>	6,04	6,33
<i>Emphaty</i>	5,96	6,44
<b>TOTAL</b>	<b>30,05</b>	<b>30,4</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>6,01</b>	<b>6,08</b>

Dari hasil perhitungan diatas nilai rata-rata persepsia adalah sebesar 6,01 maka dapat diartikan bahwa nilai persepsi dari rentang nilai 1 sampai 7 terdapat pada rentang nilai 5 dan 6. Maka persepsi atau kenyataan yang terjadi pada kualitas layanan SIDJP cukup tinggi sedangkan nilai harapan adalah sebesar 6,08 terdapat pada rentang nilai 6 dan 7. Maka harapan. Maka harapan dari pengguna terhadap layanan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan yang berarti bahwa penyedia layanan SIDJP belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya.

#### 4.4 Nilai Gap Setiap Dimensi

Pada bagian ini akan dibahas nilai *servqua* score dari masing-masing dimensi serta grafik yang menggambarkan gap yang muncul dari total nilai persepsi yang dikurangi nilai harapan.

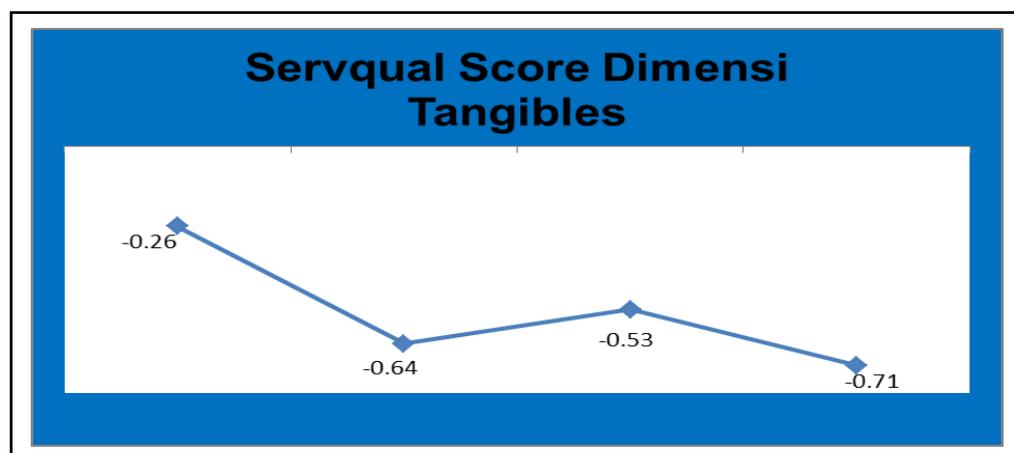
##### 4.4.1 Dimensi *Tangibles*

Pada tabel 4.40 dibawah ini merupakan hasil dari *Servqual score* untuk dimensi *Tangibles*.

**Tabel 4.40** Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Tangibles*

Dimensi	Indikator Pernyataan	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap yang Muncul
<i>Tangibles</i>	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern	TA1	5,92	6,63	-0,71
	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna Sistem	TA2	5,98	6,51	-0,53
	Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	TA3	5,89	6,53	-0,64
	Tampilan dan fitur SIDJP terlihat jelas informatif dan Menarik	TA4	6,14	6,40	-0,26

Dari tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan TA1 dan TA3 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas yang mendukung layanan SIDJP masih rendah.



**Gambar 4.14** Servqual Score Dimensi *Tangibles*

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan SIDJP hendaknya lebih memperhatikan aspek dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan dukungan fasilitas yang ada di layanan SIDJP. Karena dukungan fasilitas pada SIDJP sangat diperlukan dalam penggunaan sistem.

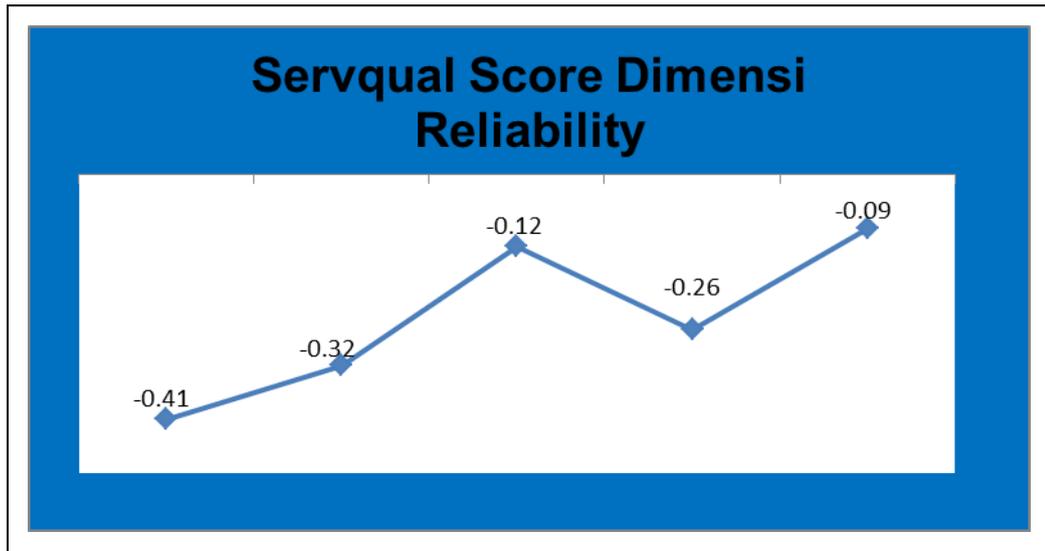
#### 4.4.2 Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan sebuah sistem untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

**Tabel 4.41** Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Reliability*

Dimensi	Indikator Pernyataan	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap yang Muncul
Reliability	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	RE5	5,98	6,39	0,41
	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	RE6	6,05	6,37	-0,32
	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	RE7	6,11	6,23	-0,12
	SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i>	RE8	6,04	6,30	-0,26
	SIDJP dapat diakses disemua KPP Pratama Ilir Timur	RE9	6,20	6,29	-0,09

Dari tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan RE1 memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan berkaitan dengan kehandalan sistem layanan SIDJP masih rendah.



**Gambar 4.15** Servqual Score dimensi *Reliability*

Urutan pertama yang harus diperbaiki adalah atribut ke RE5 yakni SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan nilai -0,41. Atribut kedua yang perlu diperbaiki adalah atribut kedua yang perlu diperbaiki adalah atribut RE6 yang bernilai -0.32 pada atribut ini menyatakan Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu. Selanjutnya pada RE8 yaitu SIDJP memberikan informasi yang *uptodate* dengan nilai -0.26 dan terakhir RE9 dengan nilai -0,09.

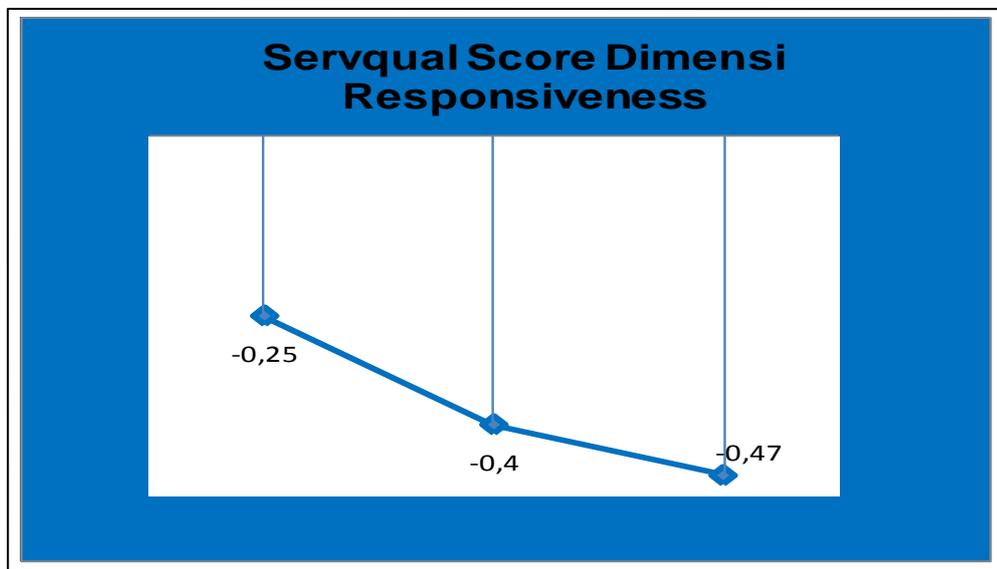
#### **4.4.3 Dimensi *Responsiveness***

Dimensi *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

**Tabel 4.42** Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Responsiveness*

Dimensi	Indikator Pernyataan	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap yang Muncul
<i>Responsiveness</i>	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	RS10	6,09	6,34	-0,25
	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	RS11	6,14	6,54	-0,4
	Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	RS12	5,88	6,35	-0,47

Pada tabel diatas menunjukkan gap pada pernyataan RS10 dan RS12 memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan dapat diartikan kualitas layanan masih rendah.

**Gambar 4.16** Servqual Score Dimensi *Responsiveness*

Terlihat pada gambar diatas bahwa urutan pertama yang harus diperbaiki adalah atribut RS12, yakni atribut yang menyatakan pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem. Urutan kedua yang perlu diperbaiki adalah atribut RS10 yakni atribut yang menyatakan kemudahan dalam mengakses SIDJP.

Agar layanan dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya maka yang perlu dilakukan pihak perusahaan yaitu mendengarkan pandangan pengguna

terhadap solusi yang diharapkan, agar masalah yang sama tidak terjadi lagi, serta perusahaan harus lebih cepat merespon keluhan daripada pengguna. (Tjiptono,2016:258)

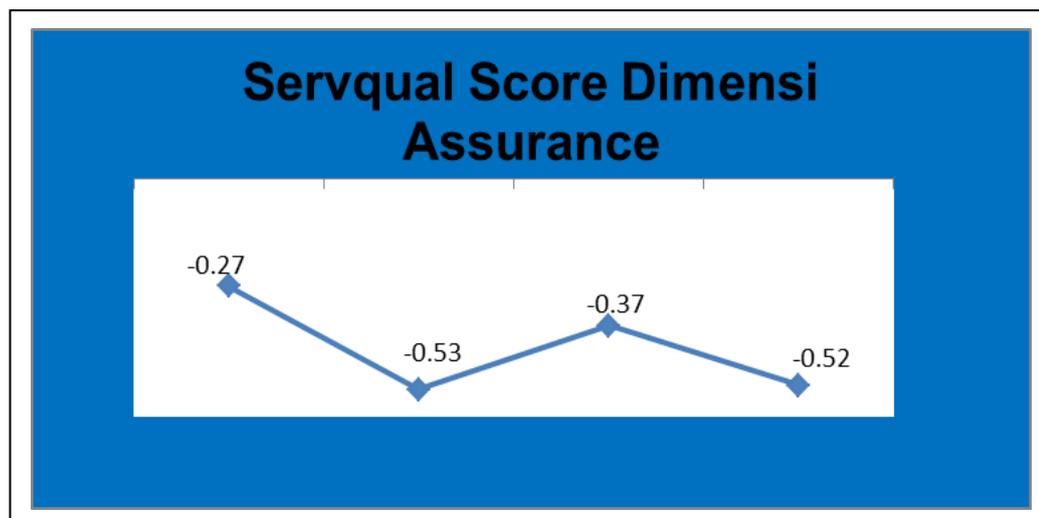
#### 4.4.4 Dimensi Assurance

*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pengguna layanan SIDJP untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

**Tabel 4.43** Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Assurance

Dimensi	Indikator Pernyataan	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap yang Muncul
Assurance	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna Layanan	AS13	6,05	6,32	-0,27
	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	AS14	6,04	6,57	-0,53
	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	AS15	6,02	6,39	-0,37
	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang Dibutuhkan	AS16	6,05	6,57	-0,52

Pada tabel diatas rata-rata kesenjangan gap yang antara persepsi dan harapan masih tinggi maka dapat diartikan dimensi ini masih kurang atau rendah dalam memberikan layanan kepada pengguna.



**Gambar 4.17** Servqual Score dimensi Assurance

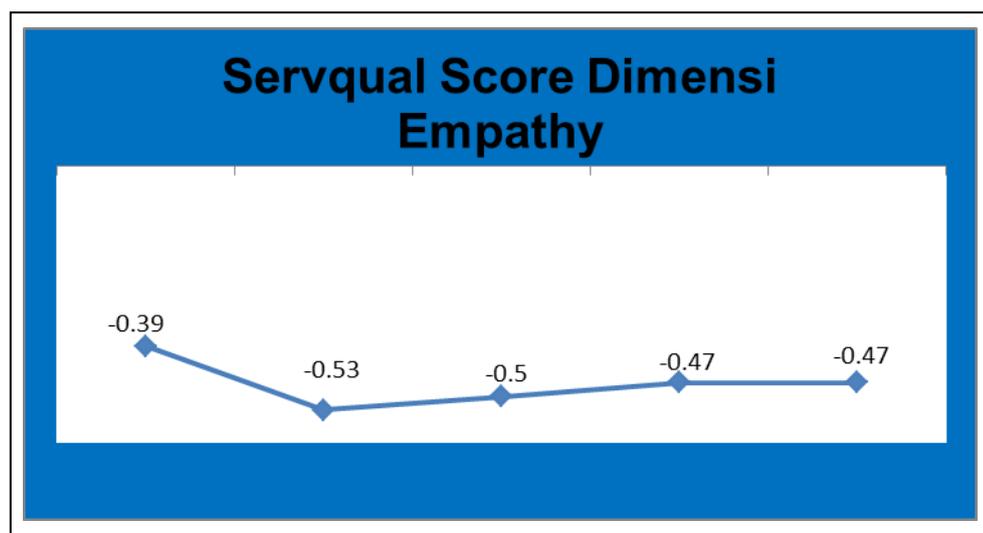
Grafik diatas menggambarkan bahwa pada atribut yang paling memerlukan perhatian adalah atribut AS16 yakni pernyataan yang menyatakan bahwa apakah SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan nilai 1,04.

#### 4.4.5 Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna secara individual. Berikut masing-masing nilai persepsi, harapan dan *Servqual score* pada dimensi *empathy*.

**Tabel 4.44** Kesenjangan gap, persepsi dan harapan

Dimensi	Indikator Pernyataan	Kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap yang Muncul
<i>Empathy</i>	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	EM17	5,93	6,32	-0,39
	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	EM18	5,85	6,38	-0,53
	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan pengguna	EM19	5,98	6,48	-0,5
	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	EM20	6,10	6,57	-0,47
	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	EM21	5,96	6,43	-0,47



**Gambar 4.18** Servqual Score dimensi *empathy*

Pada grafik ini menjelaskan bahwa EM18 memiliki nilai kesenjangan gap yang tinggi yaitu sebesar -0,53. Maka pada pernyataan yang menyatakan kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP.

#### **4.5 Analisis *Importance Performance Analysis***

##### **4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian**

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian kinerja (*performance*) sehingga diperoleh perhitungan persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan. Dengan mengetahui urutan-urutan tersebut maka pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan mengetahui apa-apa saja yang harus ditingkatkan dan apa-apa saja yang harus dipertahankan, sehingga harapan pengguna Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak dapat terpenuhi. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut (Supranto,2011:241)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Ket: Tki: Tingkat Kesesuaian responden

Xi: Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

Yi: Skor Penilaian Kepentingan Pengguna

**Tabel 4.45** Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Dimensi	Atribut Pernyataan	Xi	Yi	Tki %	Prioritas
1	<i>Tangibles</i>	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern	581	650	89,38	19
2		SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem	587	638	92,06	17
3		Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	578	640	90,31	18
4		Tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas, informatif dan menarik	602	754	79,84	20
5	<i>Reliability</i>	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna	587	577	101,7 3	2
6		Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	593	625	94,88	8
7		Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	599	611	98,03	4
8		SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i>	592	618	95,79	6
9		SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratam Palembang Ilir Timur	482	617	78,11	21
10	<i>Responsiveness</i>	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	597	622	95,98	5
11		Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	602	641	93,91	10
12		Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna Sistem	577	623	92,61	15
13	<i>Assurance</i>	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna Layanan	593	620	95,64	7
14		Anda merasa aman menggunakan SIDJP	746	644	115,8 3	1
15		Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	590	627	94,09	9
16		SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang Dibutuhkan	593	592	100,1 6	3
17	<i>Empathy</i>	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan Pengguna	582	624	93,26	11
18		Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola SIDJP	574	626	91,69	14
19		Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan pengguna	587	636	92,29	16
20		Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	598	644	92,85	12
21		Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	585	631	92,7	13

Tabel 4.45 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap atribut. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari tiap atribut diperoleh melalui perbandingan antara *performance* dan *importance* dari 21 atribut pernyataan yang menunjukkan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak yang berjalan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan sudah dapat memenuhi harapan pengguna karena nilai tingkat kesesuaian diketahui lebih besar dari 100%. Dari tabel 4.49 peringkat tertinggi adalah 115,83 yang merupakan dimensi *assurance* tentang Anda merasa aman menggunakan SIDJP sedangkan peringkat terendah yaitu 78,11% yang merupakan SIDJP dapat diakses disemua KPP Pratama Ilir Timur yang ada di dimensi *reliability*. Setelah mendapatkan prioritas kualitas layanan maka dibuatlah sebuah kuadran untuk mengelompokkan atribut-atribut tersebut.

#### **4.5.2 Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis***

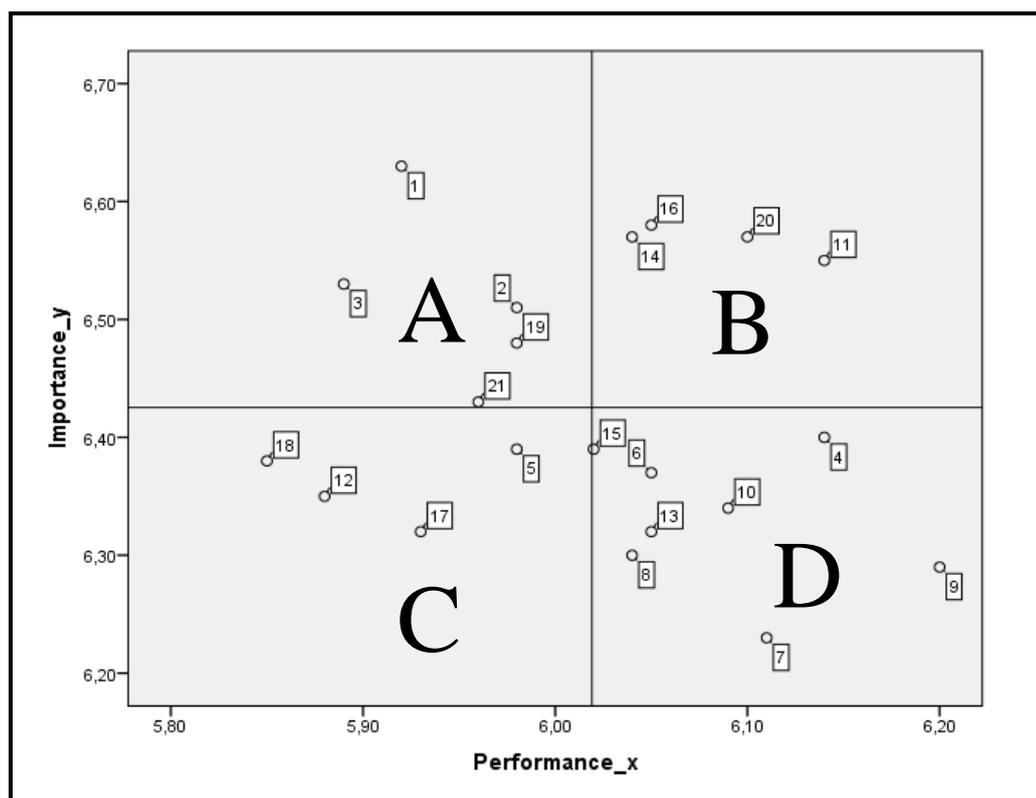
*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat yang digunakan untuk menganalisis *importance* (tingkat kepentingan) dan *performance* (tingkat kinerja) guna mengetahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki dan yang mana yang harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pengguna atau pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Sumatera Selatan. Langkah pertama untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata setiap atribut *importance* dan *performance*. Berikut ini hasil perhitungan nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* dapat dilihat pada tabel 4.46

**Tabel 4.46** Nilai rata-rata *Importance* dan *Performance*

No	Dimensi	Atribut Pernyataan	Skor rata-Rata Performance (X)	Skor rata-Rata Importance (Y)
1	Tangibles	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang Modern	5,92	6,63
2		SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem	5,98	6,51
3		Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	5,89	6,53
4		Tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas, informatif dan menarik	6,14	6,40
5	Reliability	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Pengguna	5,98	6,39
6		Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	6,05	6,37
7		Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	6,11	6,23
8		SIDJP memberikan informasi yang <i>Uptodate</i>	6,04	6,30
9		SIDJP dapat diakses disemua KPP Pratam Ilir Timur	6,20	6,29
10	Responsiveness	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	6,09	6,34
11		Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	6,14	6,55
12		Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	5,88	6,35
13	Assurance	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	6,05	6,32
14		Anda merasa aman menggunakan SIDJP	6,04	6,57
15		Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	6,02	6,39
16		SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang Dibutuhkan	6,05	6,58
17	Empathy	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan Pengguna	5,93	6,32
18		Kemudahan berinteraksi pengguna layanan keada pengelola layanan SIDJP	5,85	6,38
19		Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan pengguna	5,98	6,48
20		Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	6,10	6,57
21		Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	5,96	6,43

Tabel 4.46 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap atribut *importance* dan *performance* serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua,

dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram *cartesius* untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, kuadran 4. Titik-titik yang terletak di masing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *performance* (X) dan rata-rata *importance* (Y). Diagram *cartesius* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya atribut pernyataan dari seluruh atribut dan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *importance* dibagi banyaknya atribut pernyataan (Supranto, 2011:242). Gambar diagram cartesius dapat dilihat pada gambar 4.19.



**Gambar 4.19** Diagram *Cartesius*

Gambar 4.19 merupakan grafik diagram *cartesius* yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh atribut-atribut yang masuk ke masing-

masing kuadran disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata. Berikut akan dijelaskan atribut-atribut yang masuk ke masing-masing kuadran:

#### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A menggambarkan posisi atribut kualitas layanan sebagai prioritas utama karena pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan ini dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan/harapan pengguna lebih tinggi dari rata-rata. Sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah. Dengan kata lain atribut kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang menggunakan SIDJP karena harapan pengguna pada atribut yang ada di kuadran ini dinilai sangat penting namun kinerjanya masih dinilai rendah. Oleh karena itu, pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini agar tercapainya kepuasan pengguna. Dalam kuadran ini terdapat 5 atribut kualitas layanan yang harus mendapatkan perhatian khusus untuk perbaikan kinerja. Atribut pertama atribut nomer 1 yaitu “Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,63 dan tingkat kinerja (*performance*) sebesar 5,92. Mengingat atribut ini masuk dalam kuadran A dimana harapan pengguna SIDJP terhadap atribut tinggi namun dari segi kinerjanya sangat rendah. Atribut nomer 2 yaitu “SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem” Pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,51 dan tingkat kinerja (*performance*) sebesar 5,98 mengingat atribut ini masuk ke dalam kuadran A dimana harapan pengguna terhadap kualitas layanan sangat berpengaruh

terhadap pengguna layanan SIDJP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur Provinsi Sumatera Selatan ini sangat tinggi namun dari segi kinerjanya sangat rendah dengan kata lain pada atribut ini pengguna merasa belum puas karena dukungan fasilitas yang diberikan kepada pengguna sistem belum dapat dikatakan baik. Atribut nomer 3 yaitu “ Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah” pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan(*importance*) sebesar 6,53 dan tingkat rata-rata kinerja (*perfomance*) sebesar 5,89. Mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran A dimana harapan pengguna sistem terhadap atribut tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah artinya SIDJP belum memiliki fitur yang memudahkan pengguna, sedangkan pengguna merasa perlu adanya fitur yang memudahkan pengguna. Atribut nomer 19 yaitu “pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan pengguna” Pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,48 dan tingkat rata-rata kinerja (*perfomance*) sebesar 5,98. Mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran A dimana harapan pengguna sistem terhadap atribut tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah, artinya ketanggapan pengelola SIDJP dalam mengatasi keluhan pengguna masih rendah, sehingga pengguna belum puas dengan kinerja sistem. Atribut nomer 21 yaitu “Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan ( *importance*) sebesar 6,43 dan tingkat rata-rata kinerja (*perfomance*) sebesar 5,96. Mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran A dimana harapan pengguna sistem terhadap atribut tinggi sedangkan kinerja yang diberikan rendah berarti ada pegawai yang merasa belum merasa puas karena menganggap menu-menu SIDJP belum memenuhi kebutuhan pengguna.

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B ini menggambarkan kondisi atribut kualitas layanan harus dipertahankan karena pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan dimana tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut-atribut kualitas layanan tinggi dan tingkat kinerja (*performance*) dari atribut tersebut juga tinggi diatas skor rata-rata keseluruhan. Dengan kata lain pegawai menilai atribut yang ada dalam kuadran ini dinilai sangat penting dan kinerjanya dinilai sudah baik bahkan memuaskan. Walaupun sudah dinilai baik hendaknya tidak membuat perusahaan berpuas diri dan sebaiknya perusahaan tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya atas atribut kualitas layanan.

Dalam kuadran ini terdapat 4 atribut kualitas layanan yang kinerjanya harus dipertahankan dan dikerjakan dengan baik karena memiliki nilai yang baik dimata pengguna. Atribut nomer 11 yaitu “pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,55 dan nilai rata-rata kinerja (*performance*) sebesar 6,14. Atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan nilai kinerja yang tinggi pula. Atribut nomer 14 yaitu “ Anda merasa aman menggunakan SIDJP”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,57 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,04. Mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran B berarti kuadran ini dianggap paling penting dan kinerjanya sudah baik menurut pengguna sistem. Atribut nomer 16 yaitu “ SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,58 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,05. Mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran

B. Atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan nilai rata-rata tingkat kinerja yang tinggi pula, pengguna merasa puas karena menganggap SIDJP sudah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan. Atribut nomer 20 yaitu “ waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,57 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,10, mengingat atribut ini masuk kedalam kuadran B berarti kuadran ini dianggap paling penting dan kinerjanya sudah baik menurut pengguna sistem.

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C ini menggambarkan situasi atribut kualitas layanan sebagai prioritas rendah, dimana kuadran ini menggambarkan atribut kualitas layanan memiliki rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dibawah skor rata-rata keseluruhan yang artinya atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna sedangkan pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama menjalankan atau memberikan layanan atribut ini biasa-biasa saja dan tidak penting bagi pengguna, bukan berarti perusahaan bisa mengabaikan atribut ini, kinerja dari atribut ini juga harus diperhatikan dan dikelola dengan baik karena ketidak puasan bisa berasal dari atribut yang ada dikuadran ini.

Atribut nomer 5 yaitu “ SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna”. Atribut ini memiliki nilai rata-rata kepentingan (*importance*) sebesar 6,39 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 5,98. Atribut nomer 12 yaitu “pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem” yang memiliki skor nilai rata-rata tingkat kepentingan

(*importance*) sebesar 6,35 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 5,88. Atribut nomer 17 yaitu “Pengelola bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna” atribut ini memiliki nilai rata-rata kepentingan (*importance*) sebesar 6,32 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 5,93. Atribut nomer 18 yaitu “Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP” atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,38 dan nilai rata-rata kinerja (*performance*) sebesar 5,85.

#### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran D menggambarkan posisi atribut kualitas layanan sebagai layanan yang berlebih, dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan (*importance*) pengguna rendah dari rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai tinggi. Dengan kata lain atribut kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun dalam pelaksanaan kinerja telah memberikan kepuasan yang berlebih sehingga kinerja sistem atau perusahaan dinilai terlalu berlebih. Ada atribut nomer 4 yaitu “Tampilan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas, informatif dan menarik” yang memiliki skor rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,40 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,14. Berarti SIDJP memberikan layanan berlebihan pada atribut ini karena pengguna SIDJP tidak menganggap penting atribut ini, namun pengguna merasa puas dengan fitur-fitur SIDJP. Atribut pada nomer 6 yaitu “layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu” yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,37 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,05. Berarti SIDJP memberikan informasi yang akurat dengan baik namun itu tidak terlalu penting bagi pengguna sistem namun

pengguna sistem merasa puas dengan informasi yang dibutuhkan. Atribut nomer 7 yaitu “kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login). Skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,23 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,11. Artinya pengguna tidak terlalu memperhatikan kemudahan login namun pengguna merasa puas dengan kemudahan dalam penggunaan login. Atribut nomer 8 yaitu “SIDJP memberikan informasi yang *uptodate*”. Skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,30 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,04. Artinya pengguna tidak terlalu memperhatikan informasi yang *uptodate* namun pengguna merasa puas dengan informasi yang *uptodate* yang telah diberikan. Atribut nomer 9 yaitu “SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama Ilir Timur”. Skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,29 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,20. Artinya pengguna tidak menganggap terlalu penting SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama Ilir Timur namun pengguna SIDJP merasa puas dengan adanya layanan tersebut. Atribut nomer 10 yaitu “kemudahan dalam mengakses SIDJP” skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,34 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,09. Artinya pengguna tidak menganggap terlalu penting kemudahan dalam mengakses SIDJP namun pengguna SIDJP merasa puas dengan adanya layanan tersebut. Atribut nomer 13 yaitu “SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan” skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,32 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 6,05. Dimana pengguna tidak terlalu menganggap penting layanan pada SIDJP masalah sistem keamanan data

pengguna namun pengguna merasa puas dengan kinerja yang diberikan sistem. Atribut nomer 15 yaitu “ Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda” skor nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 6,39 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performace*) sebesar 6,02. Berarti SIDJP sudah dapat memenuhi kebutuhan yang kita butuhkan namun itu tidak terlalu penting bagi pengguna sistem namun pengguna sistem merasa puas dengan kinerja yang diberikan sistem. Untuk dapat meningkatkan persentasenya maka seluruh atribut yang perlu diperbaiki di dimensi yang ada harus segera dilakukan, karena sistem yang baik adalah sistem yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Rosa & Shalahudin, 2015:7)

#### **4.7 Pembahasan**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan *importance performance analysis* dengan menggunakan dimensi dari *service quality*. Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan pengguna yaitu dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dilihat Dari Sisi *Tangibles***

Sistem informasi direktorat jenderal pajak umumnya memiliki *tangibles* yang merupakan informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi direktorat jenderal pajak, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi direktorat jenderal pajak sudah cukup baik karena pada segi *importance* masing-masing atribut menyatakan sangat baik dan pada segi *performance* masing-masing atribut *performance* menyatakan agak baik dengan kinerja sistem. Atribut-atribut no 1, 2, dan 3 masuk kedalam kuadran A dimana

kuadran A itu merupakan prioritas utama oleh karena itu harus diperbaiki, namun terdapat satu atribut yang masuk ke dalam kuadran D yaitu atribut no 4 yaitu berupa tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas, informatif dan menarik. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *tangibles* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.47:

**Tabel 4.47.** Pembagian letak kuadran dan rekomendasi dalam dimensi *tangibles*

No	<i>Tangibles</i>	Letak Kuadran	Ket	Rekomendasi
1	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern	A	Prioritas Utama	Menambah fitur-fitur yang menarik seperti gambar-gambar yang mudah dipahami
2	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem	A	Prioritas Utama	Melakukan pengisian penilaian kinerja sistem setiap bulan yang diisi oleh pegawai saat sudah masuk ke dalam sistem
3	Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	A	Prioritas Utama	Membuat tutorial langkah-langkah menggunakan SIDJP
4	Tampilan dan fitur-fitur SIDJP terlihat jelas, informatif dan menarik	A	Prioritas Utama	Membuat warna-warna yang tidak terlalu mencolok namun mudah dibedakan mengingat ada beberapa yang berusia >38 tahun

## 2. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dilihat Dari Sisi *Reliability*

Sistem informasi direktorat jenderal pajak umumnya memiliki *reliability* yang harus terjamin keandalannya sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi direktorat jenderal pajak, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna. Keandalan disini berarti bahwa suatu komponen atau sistem akan sukses menjalani fungsinya, dalam jangka waktu dan kondisi operasi tertentu. Atribut no 5 masuk ke kuadran C yang mana atribut tidak penting dan kinerja yang diberikan juga rendah namun terdapat 4 atribut yang masuk ke kuadran D yaitu atribut no 6, 7, 8 dan 9. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *tangibles* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.48:

**Tabel 4.48.** Pembagian letak kuadran dan rekomendasi dalam dimensi *reliability*

No	Reliability	Letak Kuadran	Ket	Rekomendasi
5	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	C	Kualitas Rendah	Pemberian text untuk kritik dan saran sehingga keinginan pengguna dapat diketahui
6	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu	D	Berlebihan	Mendesain halaman yang ringkas dengan membatasi sejumlah gambar dan elemen media yang berukuran besar
7	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login)	D	Berlebihan	Memberikan hak akses terhadap masing-masing tingkatan saat masuk di menu login
8	SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i>	D	Berlebihan	Penambahan notifikasi untuk admin jika ada data pegawai yang perlu di update
9	SIDJP dapat diakses di semua KPP Pratama	D	Berlebihan	Membuat akses agar dapat diakses disemua KPP

Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi direktorat jenderal pajak sudah cukup baik karena dari segi *importance* masing-masing atribut menyatakan sangat penting dan segi *performance* masing-masing atribut *performance* menyatakan agak baik dengan kinerja sistem. Meskipun sudah cukup baik dari sisi *reliability* namun sabaiknya sistem informasi direktorat jenderal pajak yang ada lebih ditingkatkan lagi dari kinerjanya agar tingkat kinerja (*performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (*importance*). Sukmawati (dalam Dewi & ardini. 2013:4) menyatakan informasi dapat dikatakan akurat jika penyajian jujur, yaitu jika informasi menggambarkan dengan jujur transaksi serta peristiwa. Dalam hal ini harapan pengguna pada atribut sistem ini masih rendah karenanya harus ada hal-hal yang membuat pengguna merasa atribut pada dimensi ini penting. Pada atribut no.5 dengan cara pemberian text untuk kritik dan saran sehingga keinginan pengguna dapat diketahui, atribut no.6 Mendesain halaman yang ringkas dengan membatasi sejumlah gambar dan

elemen media yang berukuran besar, atribut no.7 Memberikan tingkatan-tingkatan pengguna saat ada dimenu login, atribut no.8 Penambahan notifikasi untuk admin jika ada data pegawai yang perlu di update dan atribut no.9 menambah akses agar dapat diakses di semua KPP

### 3. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dilihat Dari Sisi *Responsiveness*

Sistem informasi direktorat jenderal pajak harus memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, sistem informasi umumnya memiliki *responsiveness* agar pengguna merasa nyaman dalam menggunakannya. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *responsiveness* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.49:

**Tabel 4.49.** Pembagian letak kuadran dan rekomendasi dalam dimensi *responsiveness*

No	Responsiveness	Letak Kuadran	Ket	Rekomendasi
10	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	D	Berlebihan	Menambahkan spesifikasi perangkat yang dipakai sistem dan juga bandwidth data
11	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	B	Pertahankan Prestasi	Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna
12	Pengelola SIDJP cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem	C	Kualitas Rendah	Menambahkan menu keluhan pengguna, agar pengelola cepat dalam mengatasi keluhan.

Pada dimensi ini ada 1 atribut yang masuk kedalam kuadran B yaitu atribut no 11 yang berarti tingkat kinerja sudah baik sehingga harus dipertahankan. Atribut no 12 masuk ke kuadran C yang mana atribut dianggap tidak penting dan kinerja yang diberikan juga rendah dan atribut no 10 masuk ke kuadran D atribut ini terlalu berlebihan dalam kinerjanya padahal pengguna merasa itu netral. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi

direktorat jenderal pajak sudah cukup baik karena dari segi *importance* masing-masing atribut menyatakan sangat penting dan pada segi *performance* masing-masing atribut *performance* menyatakan cukup baik dengan kinerja sistem. Kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari, serta menampilkan data akhir (Rieka & Camilia, 2016:18). Cara meningkatkan kinerja pada atribut no 12 dengan mendengarkan pandangan pengguna terhadap solusi yang diharapkan, serta perusahaan harus lebih cepat merespon keluhan pengguna . Pada no 11 harus dipertahankan karena sudah memenuhi kepuasan pengguna.

#### 4. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dilihat Dari Sisi *Assurance*

Sistem informasi direktorat jenderal pajak umumnya memiliki *assurance* untuk menjamin keamanan data dari si pengguna sistem. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *assurance* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.50:

**Tabel 4.50.** Pembagian letak kuadran dan rekomendasi dalam dimensi *assurance*

No	<i>Assurance</i>	Letak Kuadran	Ket	Rekomendasi
13	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan	D	Berlebihan	Menambahkan menu password
14	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	B	Pertahankan Prestasi	Tetap pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna
15	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda	D	Berlebihan	Perusahaan dapat meningkatkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna
16	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan	B	Pertahankan Prestasi	Tetap pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna

Pada dimensi ini ada 2 buah atribut yang masuk ke dalam kuadran B yaitu atribut no 14 dan 16 yang berarti tingkat kinerja sudah baik sehingga harus dipertahankan. Atribut yang lain yaitu no 13 dan 15 masuk ke kuadran D. Atribut ini terlalu berlebihan dalam kinerjanya padahal pengguna merasa cukup penting. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi direktorat jenderal pajak sudah cukup baik karena dari segi *importance* masing-masing atribut menyatakan sangat baik dan pada segi *performance* masing-masing atribut *performance* menyatakan cukup baik dengan kinerja sistem.

#### 5. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak Dilihat Dari Sisi *Empathy*

Sistem informasi direktorat jenderal pajak umumnya memiliki *empathy* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, baik komunikasi dan pemahaman kebutuhan pengguna. Berikut ini pembagian kuadran pada dimensi *assurance* dan rekomendasi terhadap sistem pada tabel 4.51:

**Tabel 4.51.** Pembagian letak kuadran dan rekomendasi dalam dimensi *empathy*

No	Empathy	Letak Kuadran	Ket	Rekomendasi
17	Pengelola SiDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna	C	Kualitas Rendah	Perusahaan harus lebih cepat dalam merespon keluhan pengguna
18	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	C	Kualitas Rendah	Mendengarkan pandangan pengguna terhadap solusi yang di harapkan
19	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan pengguna	A	Prioritas utama	Pengelola layanan harus selalu berkomunikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui keluhan yang di rasakan pengguna
20	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja)	B	Pertahankan Prestasi	Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna
21	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda	A	Prioritas Utama	Pengelola layanan harus berkomunikasi kepada pengguna sistem untuk mengetahui menu-menu yang dibutuhkan pengguna

Pada dimensi ini ada 2 buah atribut yang masuk ke kuadran C yaitu atribut no 17 dan 18 yang mana atribut tidak penting dan kinerja yang diberikan juga rendah. Atribut lain yaitu no 19 dan 21 masuk ke kuadran A yang berarti pengguna menganggap itu penting tapi kinerja yang dirasakan belum memenuhi kebutuhan pengguna, dan atribut no 20 masuk ke kuadran B yang berarti tingkat kinerja sudah baik sehingga harus dipertahankan. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa sistem informasi direktorat jenderal pajak sudah cukup baik karena pada segi *importance* masing-masing atribut menyatakan sangat baik dan segi *performance* masing-masing atribut *performance* menyatakan cukup baik dengan kinerja sistem.

**Tabel 4.52.** Strategi Mengurangi Gap-Gap Kualitas Jasa

GAP	STRATEGI RINCI
Gap 1	Untuk dapat meningkatkan layanan dari segi fasilitas pada layanan SIDJP agar dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya maka perusahaan harus lebih meningkatkan fasilitas layanan SIDJP agar pengguna dapat nyaman dalam menggunakan layanan.
Gap 2	Untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kehandalan sistem bagi pengguna harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari pada pengguna layanan SIDJP
Gap 3	Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan kedepannya maka yang perlu dilakukan pihak perusahaan yaitu mendengarkan pandangan pengguna terhadap solusi yang diharapkan, agar masalah yang sama tidak terjadi lagi, serta perusahaan harus lebih cepat merespon keluhan dari pada pengguna
Gap 4	Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dalam masalah keamanan data pengguna, perusahaan dapat meningkatkan kebutuhan keamanan data yang dibutuhkan oleh pengguna

(Sumber: Tjiptono, 2011:223)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode Servqual dan IPA dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah dilakukan analisis didapatkan nilai kualitas layanan sebesar -2,02. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan dari SIDJP belum memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu kualitas layanan perlu ditingkatkan. Seperti kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana/prasarana yang diperlukan yang mendukung lancarnya pelayanan.
2. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran didapatkan 5 atribut yang masuk kedalam kuadran A dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah. 4 atribut pada kuadran B dimana kuadran ini harus dipertahankan dikarenakan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. 4 atribut pada kuadran C kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan dan 8 atribut pada kuadran D kuadran ini dikatakan berlebihan dan kurang penting.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yaitu:

1. Dari hasil penelitian maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja sistem agar tingkat kinerja (*performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (*importance*). Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada layanan SIDJP.
2. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki sistem kedepannya

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.2016.*Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*.Yogyakarta:BPFE
- A.S Rosa & M. Shalahuddin. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung Informatika.
- Daniel.2010.*Using The Servqual model to asses service quality and customer satisfaction*.Student Umea School of business.
- Fathoni.2009.*Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode service Quality(Servqual)*.Jurnal Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
- Firlina,Rina.2016.*Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode service Quality (Servqual)*.Jurnal Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri. ISSN:2302-3805
- Handoko.2011.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*.Jurnal Sistem Informasi Amikom Cipta Darma Surakarta
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: Kharisma Putra Utama Offset.
- Kotler, Armstrong. 1999. *Principle Of Marketing*, Prentic-Hall, new Jersey.
- Merlindawati.2013.*Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*.Jurnal Teknologi Informasi Universitas Bina Darma
- Monalisa,Siti dan Arrofik Zulkarnaen.2014.*Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual*.Jurnal Sistem Informasi.
- Norr, Juliansyah. 2014.*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, Dan karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Parasuraman,A, Valarie A.Zeithmal.1994.Journal Of Retailing Vol 7 Number 3, pp.201-230.ISSN0022-4359
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian: Analisis Manual dan IBM SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Siregar,Syofian.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.Jakarta:Prenadamedia Group.

- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfa Beta.
- Sundayana, Rositina. 2015. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfa Beta.
- Supranto, J. 2015. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tjiptono,Fandy.2011.*Service, Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta:Andi

## Lampiran

### 1. Lampiran Kuisisioner Penelitian

**SURVEI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT  
JENDERAL PAJAK DI KPP PRTAMA PROVINSI SUMATERA  
SELATAN**

Yth. Responden,

Dalam rangka menyusun penelitian guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar “sarjana komputer” saya melakukan riset dilingkungan KPP Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan dari riset ini untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi direktorat jenderal pajak yang diterapkan di KPP Provinsi Sumatera Selatan, maka riset akan melibatkan beberapa pegawai yang merupakan pengguna sistem.

Kami mengucapkan terimakasih atas partisipasi bapak/ibu sebagai responden serta penghargaan kepada jajaran staff yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

Identitas Responden

Nama :

NIP :

Usia :  22-27 tahun  27-32 tahun

32-37 tahun  >37 tahun

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Jabatan :

Pendidikan :  SMA  S1  S2  S3

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda ( X ) pada pilihan masing-masing
2. Apabila terjadi kesalahan dalam menjawab berilah lingkaran pada tanda ( X ) yang anda buat, dan berilah tanda pada jawaban yang anda anggap benar
3. Apabila Saudara telah selesai periksalah kembali agar tidak ada item yang terlewatkan

Pada bagian ini, responden diminta untuk mengisi kolom rating mengenai kualitas dari layanan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).

- 1) Persepsi Anda terhadap layanan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dengan melingkari satu angka dari angka 1 sampai dengan 7 dikolom pertama.
- 2) Tingkat layanan yang Anda harapkan dengan melingkari satu angka dari angka 1 sampai dengan 7 dikolom kedua.

**Keterangan Bobot**

Sangat Tidak Baik	: Bobot 1
Tidak Baik	:Bobot 2
Agak Tidak Baik	: Bobot 3
Netral	: Bobot 4
Agak Baik	:Bobot 5
Baik	: Bobot 6
Sangat Baik	: Bobot 7

NO	PERNYATAAN	JAWABAN	
		Persepsi Saya Terhadap Kinerja Sistem	Layanan Ideal Harapan Anda
		RENDAH TINGGI	RENDAH TINGGI

**TANGIBLES (BUKTI FISIK) dari SidJP**

1.	Layanan SIDJP memiliki fasilitas yang modern.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2.	SIDJP sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.	Anda dapat mengoperasikan fitur SIDJP dengan mudah	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4.	Tampilan dan fitur-fitur Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terlihat jelas, informatif dan menarik.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

**RELIABILITY (KEHANDALAN) dari SIDJP**

5.	SIDJP sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6.	Layanan SIDJP memberikan informasi yang tepat waktu.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7.	Kemudahan dalam penggunaan SIDJP bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login).	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8.	SIDJP memberikan informasi yang <i>up to date</i> .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9.	SIDJP dapat diakses di semua KPP	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

**RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) dari SIDJP**

10.	Kemudahan dalam mengakses SIDJP	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
11.	Pengelola SIDJP mampu mengatasi keluhan Anda	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12.	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

**ASSURANCE (JAMINAN) dari SIDJP**

13.	SIDJP memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
14.	Anda merasa aman menggunakan SIDJP	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15.	Anda merasa yakin SIDJP dapat memenuhi kebutuhan Anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16.	SIDJP sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

**EMPATHY dari SIDJP**

17.	Pengelola SIDJP bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
18.	Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan SIDJP	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
19.	Pengelola Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) mampu mengatasi keluhan pengguna.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
20.	Waktu mengoperasikan SIDJP sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja).	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
21.	Anda merasa menu-menu SIDJP sudah memenuhi kebutuhan Anda.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

## 2. Hasil Kuisiner 30 Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

NO	Butir Pernyataan <i>Importance</i>																					ST	SR	SR	SA	SE
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	A 13	A 14	A 15	A 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21					
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	28	35	19	28	32
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	24	30	18	24	30
8	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	25	30	17	28	31
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35
11	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	25	32	19	27	33
12	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	26	32	19	26	32
13	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6	26	33	20	26	32
14	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	26	33	20	27	34	
15	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	28	33	20	27	34	
16	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	27	34	20	27	35	
17	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	26	34	18	28	35	
18	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	28	34	20	27	34	
19	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	27	35	21	26	34	
20	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	28	34	21	27	33	
21	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	26	34	21	27	33	
22	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	27	34	21	27	33	
23	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	27	34	19	28	35	
24	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	28	34	20	28	32	
25	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	28	34	21	27	34	
26	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	27	35	21	28	32	
27	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	27	33	20	27	33	
28	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	27	33	21	27	35	
29	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	27	33	19	24	32	
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35	

No	Butir pernyataan <i>Performance</i>																					ST	SR	SR	SA	SE
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	A 13	A 14	A 15	A 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21					
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	24	30	18	24	30	
2	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	28	33	20	28	30	
3	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	25	34	21	27	33	
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35	
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35	
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	28	35	21	28	35	

7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	24	30	18	24	30	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	24	30	18	24	30	
9	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	23	28	17	28	31
10	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	27	32	19	22	29
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	28	35	20	28	34
12	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	24	33	21	26	33
13	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	5	26	31	19	27	30
14	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	27	31	21	27	32
15	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7	25	33	19	25	31
16	6	7	5	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	23	31	19	24	29
17	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	7	6	6	22	31	19	25	31
18	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	22	28	19	24	32
19	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	26	33	21	25	32
20	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7	5	6	5	5	6	5	4	4	4	4	6	24	28	18	21	22
21	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	7	5	5	5	5	5	21	27	16	23	25
22	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	21	27	16	22	27
23	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	5	6	5	5	5	5	6	5	21	28	15	23	26
24	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	21	27	16	21	28
25	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	22	27	15	22	26
26	5	5	6	5	6	6	7	5	6	6	7	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	21	30	18	21	26
27	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	7	6	5	6	6	5	5	5	5	22	26	16	24	26
28	6	5	5	7	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	23	27	17	22	28
29	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	22	27	16	21	26
30	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	21	27	16	22	26

3. Hasil Kuisiner Terhadap 98 Responden

NO	Butir Pernyataan <i>Importance</i>																				
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	R 13	A 14	A 15	A 16	A 17	E 18	E 19	E 20	E 21
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
11	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6
12	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6
13	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	6

14	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7
15	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6
16	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
17	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
19	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7
20	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7
21	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6
22	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6
23	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
25	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7
26	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6
27	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7
28	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
29	7	7	7	6	6	7	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6
30	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	7	5	6	7	7	7	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6
32	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7
33	7	6	7	5	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	5	7	6	6	6	6
34	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	5	7	6	7	6	6	6
35	7	7	6	5	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6
36	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7
37	6	6	5	7	6	7	7	7	6	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	6
38	7	7	6	5	5	5	5	7	6	6	7	5	6	5	5	6	7	7	6	7
39	6	4	5	7	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6
40	6	6	6	5	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
41	7	6	5	6	7	6	6	6	6	6	5	7	5	5	6	6	6	7	6	6
42	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	5	7	6	7	6	7
43	6	4	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7
44	6	7	7	5	6	6	7	7	7	6	5	6	7	6	6	7	7	7	7	6
45	6	6	4	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	5	6	6	6	6	7
46	6	7	6	5	6	7	6	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	6
47	6	4	6	6	7	6	7	7	6	7	5	7	7	7	6	7	6	6	6	7
48	6	6	4	5	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	5	6	5	7	6	7
49	6	4	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6
50	6	6	7	5	6	6	7	7	4	6	7	6	5	5	6	6	7	6	7	6
51	7	6	6	6	7	7	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
52	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	7	7	7
53	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6
54	6	7	7	5	6	6	5	6	5	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	6
55	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	5	7	6	6	5	5	6	5
56	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7



NO	Butir Pernyataan <i>Performance</i>																				
	T 1	T 2	T 3	T 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	A 13	A 14	A 15	A 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
3	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6
10	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
12	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7
13	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	5
14	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7
15	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7
16	6	7	5	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6
17	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	7	6	6
18	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6
19	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6
20	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7	5	6	5	5	6	5	4	4	4	4	6
21	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	7	5	5	5	5	5
22	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6
23	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	5	6	5	5	5	5	6	5
24	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6
25	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6
26	5	5	6	5	6	6	7	5	6	6	7	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5
27	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	7	6	5	6	6	5	5	5	5
28	6	5	5	7	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6
29	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5
30	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5
31	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6
32	5	6	6	7	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6
33	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	5	7	6
34	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7
35	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
36	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7
37	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6
38	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6
39	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6
40	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	6

41	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6
42	6	6	5	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6
43	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6
44	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6
45	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6
46	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7
47	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6
48	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6
49	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6
50	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7
51	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6
52	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7
53	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6
54	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7
55	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7
56	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
58	7	7	7	6	6	7	6	6	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
60	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7
61	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6
62	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6
63	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6
64	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6
65	5	5	7	7	6	6	7	7	7	6	7	5	6	6	6	6	5	5	5	7	6
66	6	6	7	7	6	5	7	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	5	6	7	7
70	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6
71	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6
72	6	4	4	5	4	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
75	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6
76	6	6	5	7	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6
77	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5
78	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5
79	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	4	6	6	5
80	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	7	7	5
81	5	6	5	6	6	6	7	6	6	5	7	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5
82	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6
83	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	7	6	6	6	6

84	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5
85	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5
86	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	7	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5
87	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6
88	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6
89	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5
91	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
92	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5
93	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5
94	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
95	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
97	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
98	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6

#### 4. Lampiran Hasil Perhitungan Manual Rata-Rata *Importance*

Hasil diperoleh dari skor penilaian dengan jumlah jawaban dari seluruh responden

$$TA1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x0) + (6x36) + (7x62)}{98} = 6,63$$

$$TA2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x4) + (5x4) + (6x28) + (7x62)}{98} = 6,51$$

$$TA3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x2) + (5x3) + (6x34) + (7x59)}{98} = 6,53$$

$$TA4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x15) + (6x25) + (7x57)}{98} = 6,40$$

$$RE1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x14) + (6x28) + (7x55)}{98} = 6,39$$

$$RE2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x17) + (6x27) + (7x54)}{98} = 6,37$$

$$RE3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x24) + (6x24) + (7x49)}{98} = 6,23$$

$$RE4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x16) + (6x33) + (7x48)}{98} = 6,30$$

$$RE5 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x21) + (6x24) + (7x52)}{98} = 6,29$$

$$RS1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x15) + (6x34) + (7x49)}{98} = 6,34$$

$$RS2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x6) + (6x33) + (7x59)}{98} = 6,55$$

$$RS3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x13) + (6x34) + (7x50)}{98} = 6,35$$

$$AS1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x22) + (6x22) + (7x54)}{98} = 6,32$$

$$AS2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x10) + (6x19) + (7x68)}{98} = 6,57$$

$$AS3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x14) + (6x28) + (7x55)}{98} = 6,39$$

$$AS4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x25) + (6x44) + (7x29)}{98} = 6,58$$

$$EM1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x17) + (6x32) + (7x49)}{98} = 6,32$$

$$EM2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x18) + (6x24) + (7x56)}{98} = 6,38$$

$$EM3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x4) + (6x39) + (7x54)}{98} = 6,48$$

$$EM4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x1) + (6x40) + (7x57)}{98} = 6,57$$

$$EM5 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x8) + (6x39) + (7x51)}{98} = 6,43$$

##### 5. Lampiran Hasil Perhitungan Manual Rata-Rata *Performance*

$$TA1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x26) + (6x53) + (7x19)}{98} = 5,92$$

$$TA2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x25) + (6x46) + (7x26)}{98} = 5,98$$

$$TA3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x33) + (6x39) + (7x25)}{98} = 5,89$$

$$TA4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x17) + (6x50) + (7x31)}{98} = 6,14$$

$$RE1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x23) + (6x50) + (7x24)}{98} = 5,98$$

$$RE2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x19) + (6x55) + (7x24)}{98} = 6,05$$

$$RE3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x23) + (6x41) + (7x34)}{98} = 6,11$$

$$RE4 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x20) + (6x54) + (7x24)}{98} = 6,04$$

$$RE5 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x12) + (6x54) + (7x14)}{98} = 6,20$$

$$RS1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x20) + (6x49) + (7x29)}{98} = 6,09$$

$$RS2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x17) + (6x50) + (7x31)}{98} = 6,14$$

$$RS3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x25) + (6x59) + (7x14)}{98} = 5,88$$

$$AS1 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x22) + (6x49) + (7x27)}{98} = 6,05$$

$$AS2 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x0) + (5x18) + (6x58) + (7x22)}{98} = 6,04$$

$$AS3 = \frac{(1x0) + (2x0) + (3x0) + (4x1) + (5x23) + (6x47) + (7x27)}{98} = 6,02$$

$$AS4 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 0) + (5 \times 24) + (6 \times 45) + (7 \times 29)}{98} = 6,05$$

$$EM1 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 1) + (5 \times 29) + (6 \times 43) + (7 \times 25)}{98} = 5,93$$

$$EM2 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 2) + (5 \times 25) + (6 \times 56) + (7 \times 15)}{98} = 5,85$$

$$EM3 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 1) + (5 \times 25) + (6 \times 46) + (7 \times 26)}{98} = 5,98$$

$$EM4 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 1) + (5 \times 20) + (6 \times 45) + (7 \times 32)}{98} = 6,10$$

$$EM5 = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 0) + (5 \times 21) + (6 \times 59) + (7 \times 18)}{98} = 5,96$$

## 6. Hasil Uji Validitas Importance 30 Responden Dengan SPSS

		Correlations				
		TA1	TA2	TA3	TA4	Total
TA1	Pearson Correlation	1	,337	,264	,428*	,795**
	Sig. (2-tailed)		,069	,159	,018	,000
	N	30	30	30	30	30
TA2	Pearson Correlation	,337	1	,447*	-,098	,600**
	Sig. (2-tailed)	,069		,013	,608	,000
	N	30	30	30	30	30
TA3	Pearson Correlation	,264	,447*	1	,036	,640**
	Sig. (2-tailed)	,159	,013		,849	,000
	N	30	30	30	30	30
TA4	Pearson Correlation	,428*	-,098	,036	1	,572**
	Sig. (2-tailed)	,018	,608	,849		,001
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,795**	,600**	,640**	,572**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations					
		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	Total
RE1	Pearson Correlation	1	,118	,068	,234	,315	,543**
	Sig. (2-tailed)		,534	,720	,212	,090	,002
	N	30	30	30	30	30	30
RE2	Pearson Correlation	,118	1	,315	,138	,167	,528**
	Sig. (2-tailed)	,534		,090	,466	,379	,003

	N	30	30	30	30	30	30
RE3	Pearson Correlation	,068	,315	1	,398*	,512**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,720	,090		,029	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE4	Pearson Correlation	,234	,138	,398*	1	,311	,684**
	Sig. (2-tailed)	,212	,466	,029		,094	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE5	Pearson Correlation	,315	,167	,512**	,311	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,090	,379	,004	,094		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,543**	,528**	,717**	,684**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations

		RS1	RS2	RS3	Total
RS1	Pearson Correlation	1	,279	,422*	,753**
	Sig. (2-tailed)		,135	,020	,000
	N	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	,279	1	,480**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,135		,007	,000
	N	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	,422*	,480**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,020	,007		,000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,753**	,757**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	Total
AS1	Pearson Correlation	1	,512**	,118	,224	,703**
	Sig. (2-tailed)		,004	,534	,235	,000
	N	30	30	30	30	30
AS2	Pearson Correlation	,512**	1	,068	,176	,677**

	Sig. (2-tailed)	,004		,720	,352	,000
	N	30	30	30	30	30
AS3	Pearson Correlation	,118	,068	1	,388*	,603**
	Sig. (2-tailed)	,534	,720		,034	,000
	N	30	30	30	30	30
AS4	Pearson Correlation	,224	,176	,388*	1	,657**
	Sig. (2-tailed)	,235	,352	,034		,000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,703**	,677**	,603**	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	Total
EM1	Pearson Correlation	1	,489**	,099	,263	,148	,623**
	Sig. (2-tailed)		,006	,604	,160	,436	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM2	Pearson Correlation	,489**	1	,428*	,263	,318	,781**
	Sig. (2-tailed)	,006		,018	,160	,087	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM3	Pearson Correlation	,099	,428*	1	,048	,263	,581**
	Sig. (2-tailed)	,604	,018		,803	,160	,001
	N	30	30	30	30	30	30
EM4	Pearson Correlation	,263	,263	,048	1	,263	,581**
	Sig. (2-tailed)	,160	,160	,803		,160	,001
	N	30	30	30	30	30	30
EM5	Pearson Correlation	,148	,318	,263	,263	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,436	,087	,160	,160		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,623**	,781**	,581**	,581**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 7. Hasil Uji Validitas Performace 30 Responden Dengan SPSS

### Correlations

		TA1	TA2	TA3	TA4	Total
TA1	Pearson Correlation	1	,545**	,459*	,637**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,002	,011	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
TA2	Pearson Correlation	,545**	1	,691**	,475**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,008	,000
	N	30	30	30	30	30
TA3	Pearson Correlation	,459*	,691**	1	,696**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
TA4	Pearson Correlation	,637**	,475**	,696**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,784**	,828**	,865**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations

		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	Total
RE1	Pearson Correlation	1	,491**	,660**	,421*	,557**	,771**
	Sig. (2-tailed)		,006	,000	,020	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE2	Pearson Correlation	,491**	1	,548**	,666**	,632**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,006		,002	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE3	Pearson Correlation	,660**	,548**	1	,425*	,674**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,019	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE4	Pearson Correlation	,421*	,666**	,425*	1	,568**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,019		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
RE5	Pearson Correlation	,557**	,632**	,674**	,568**	1	,853**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,771**	,825**	,825**	,760**	,853**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		RS1	RS2	RS3	Total
RS1	Pearson Correlation	1	,458*	,774**	,871**
	Sig. (2-tailed)		,011	,000	,000
	N	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	,458*	1	,575**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,011		,001	,000
	N	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	,774**	,575**	1	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,871**	,785**	,915**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	Total
AS1	Pearson Correlation	1	,550**	,637**	,550**	,850**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
AS2	Pearson Correlation	,550**	1	,548**	,629**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,002		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
AS3	Pearson Correlation	,637**	,548**	1	,487**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,006	,000
	N	30	30	30	30	30
AS4	Pearson Correlation	,550**	,629**	,487**	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,006		,000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,850**	,812**	,830**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	Total
EM1	Pearson Correlation	1	,618**	,689**	,692**	,584**	,867**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM2	Pearson Correlation	,618**	1	,646**	,748**	,470**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM3	Pearson Correlation	,689**	,646**	1	,650**	,540**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM4	Pearson Correlation	,692**	,748**	,650**	1	,505**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
EM5	Pearson Correlation	,584**	,470**	,540**	,505**	1	,728**
	Sig. (2-tailed)	,001	,009	,002	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,867**	,835**	,851**	,873**	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 8. Hasil Uji Reliabilitas *Importance* 30 Responden Dengan SPSS

#### TANGIBLES

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	5

#### RELIABILITY

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	6

#### RESPONSIVENESS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	4

**ASURANCE****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	5

**EMPATHY****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	6

**9. Hasil Uji Reliabilitas *Performance* 30 Responden Dengan SPSS****Tangibles****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	5

**Reliability****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	6

**Responsiveness****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	4

## Assurance

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	5

## Empathy

### Reliability Statistics

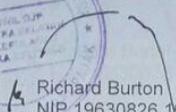
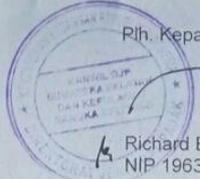
Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

## 10. Lampiran Surat-surat yang berkaitan dengan penelitian

### Lampiran Izin Penelitian

 <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b>	
Nomor	: B- 562 /Un.09/VIII.1/PP.009/04/2018
Sifat	: Penting
Lampiran	: -
Hal	: Mohon Izin Penelitian An. Irma Eka Suryani
20 April 2018	
Kepada Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Timur I di Palembang	
Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :	
Nama	: IRMA EKA SURYANI
NIM / Program Studi	: 14540071 / Sistem Informasi
Alamat	: Jl. Rawa Jaya I Palembang.
Judul	: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan SIDJP Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : KPP Pratama).
Waktu Penelitian	: 27 April 2018 s/d 15 Juli 2018
Objek Penelitian	: Data pegawai, sejarah, struktur organisasi dan data SIDJP.
Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga Bapak. sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.	
Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak. kami haturkan terima kasih.	
 dan Erlina	

Lampiran Balasan Surat Izin Penelitian

	<p><b>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>DIREKTORAT JENDERAL PAJAK</b>  <b>KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN</b>  <b>KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b></p> <p><small>Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135          Telepon (0711) 357077, 315268, 312365, Faksimili (0711) 313119</small></p>
<p>Nomor : S- 1923 /WPJ.03/2018          Sifat : Biasa          Lampiran : 1 Set          Hal : Pemberian Izin Riset</p>	<p>8 Mei 2018</p>
<p>Yth. Kepala KPP Pratama Palembang Ilir Timur          JL. Kapten A. Rivai No. 04          Palembang 30129</p>	
<p>Sehubungan dengan surat dari Dekan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, nomor 962/Un.09/VIII.1/PP.009/04/2018 tanggal 20 April 2018 hal Mohon Izin Penelitian yang S audara setuju atas :</p>	
<p>Nama/NPM : Irma Eka Suryani / 14540071          Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang          Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan SIDJP dengan Metode Importance Performance Analysis</p>	
<p>dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Magang/Penyebaran Kuisioner/ Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.</p>	
<p>Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu <i>soft-copy</i> hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. <i>Soft-copy</i> dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: <a href="mailto:perpustakaan@pajak.go.id">perpustakaan@pajak.go.id</a>.</p>	
<p>Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p>Pjh. Kepala Kantor</p>  <p>Richard Burton          NIP 19630826 198311 1 001</p>	
<p>KP.: BD.05/BD.0501</p>	

## Lampiran SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
NOMOR : 111 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU ( S.1 )  
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

---

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

---

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;  
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;  
5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;  
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;  
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;  
9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;  
10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;  
11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;  
12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;  
13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;  
14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN**

Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Rusmala Santi, M.Kom NIP : 197911252014032002  
2. Fenando, M.Kom NIDN : 0214118701

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : IRMA EKA SURYANI  
NIM/Jurusan : 14540071/ Sistem Informasi (SI)  
Semester/Tahun : Genap / 2017 – 2018  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan SIDIP Dengan Metode Service Quality Dan Infotance Performance Analysis (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Timur Palembang)

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/ kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.

Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 28 Mei 2019

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 28 – 05 – 2018

REKTOR



**TEMBUSAN :**

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran Surat Keterangan Perubahan Judul

 <p><b>UIN RADEN FATAH PALEMBANG</b></p>	<p><b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</b></p>
<p><b><u>SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI</u></b> NOMOR : B-1105 /Un.09/VIII.1/PP.00.9/05/2018</p>	
<p>Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menerangkan bahwa :</p>	
<p>Nama : IRMA EKA SURYANI NIM : 14540071 Jurusan : Sistem Informasi</p>	
<p>Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang Nomor : 82 Tahun 2017, Tanggal 25 Mei 2018, poin ke 2 bahwa Dosen Pembimbing di berikan hak untuk merevisi judul Skripsi Mahasiswa/i yang bersangkutan.</p>	
<p>Atas pertimbangan yang cukup mendasar, maka Skripsi saudara tersebut diadakan perubahan judul sebagai berikut :</p>	
<p>Judul Lama :</p>	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan SIDJP Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>. (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Timur Palembang).</p>
<p>Judul Baru :</p>	<p>Analisis Kualitas Layanan SIDJP Dengan Metode <i>Service Quality</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i>. (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Timur Palembang).</p>
<p>Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p>Palembang, 31 Mei 2018 A.n. Dekan Ketua Jurusan Sistem Informasi,</p>	
 <p><b>Rahmawati, ST., M.Kom.</b> 97511222006041003</p>	
<p>Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 website : <a href="http://www.saintek.radenfatah.ac.id">www.saintek.radenfatah.ac.id</a></p>	
	<p>Tujuan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Berbasis</p> 
	 

Lampiran Lembar Berita Penyebaran Kuesioner

**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

**BERITA PENYEBARAN KUESIONER**

Pada hari ini 5 Juli 2018 telah dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur  
Responden : Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur  
Peneliti : Irma Eka Suryani (14540071)  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi

Peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara *offline* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, kemudian responden menjawab setiap butir pernyataan terkait yang dibutuhkan pewawancara. Adapun kuesionernya yang disebar peneliti terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 4 Juli 2018

Narasumber

Evan Mandeta

Nip. 198312122003121007

Lampiran Lembar Berita Pengambilan Data



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

**BERITA PENGAMBILAN DATA**

Pada hari ini 18 Mei 2018 telah dilaksanakannya pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur

Narasumber : Evan Mandata

Jabatan : Pelaksana

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, kemudian narasumber memberikan data terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

Mengetahui,

Palembang, 18 Mei 2018

Narasumber

Evan Mandata

Nip. 198312122003121007

Peneliti

Irma Eka Suryani

Nim. 14540071

Lampiran Lembar Berita Acara Wawancara



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: [www.radenfatah.ac.id](http://www.radenfatah.ac.id)

**BERITA ACARA WAWANCARA**

Pada hari ini tanggal 4 Juli 2018 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur  
Narasumber : Evan Mandeta  
Jabatan : Pelaksana

Pihak pewawancara melakukan wawancara kepada pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. Pihak narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Peneliti

Irma Eka Suryani

Nim. 14540071

Mengetahui,

Palembang, 4 Juli 2018

Narasumber

Evan Mandeta

Nip. 198312122003121007

Lampiran Lembar Hasil Wawancara

**LAMPIRAN WAWANCARA**

Pewawancara : Irma Eka Suryani  
 Narasumber : Evan Mandeta  
 Tempat : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur  
 Alamat : Jl. Kapten A. Rivai No 4 Gedung D Palembang 30129  
 Hari/Tanggal : Rabu, 4 Juli 2018

---

Pewawancara : Sejak Kapan SIDJP diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama?

Narasumber : Tahun 2012

Pewawancara : Apa kegunaan dari SIDJP?

Narasumber : Untuk mempermudah pegawai wajib pajak dalam mencari informasi

Pewawancara : Berapa jumlah pengguna SIDJP tersebut?

Narasumber : 130 Pegawai

Pewawancara : Siapa saja pengguna dari SIDJP tersebut?

Narasumber : Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur

Pewawancara : Apakah dalam segi fasilitas layanan SIDJP sudah cukup mendukung?

: Cukup mendukung

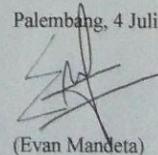
Pewawancara : Bagaimana tampilan dari layanan SIDJP? Apakah sudah cukup menarik?

Narasumber : Sudah cukup menarik

Pewawancara : Apakah dengan menggunakan SIDJP dapat mempermudah Pekerjaan Anda?

Narasumber : Ya, dengan adanya SIDJP sangat membantu dalam hal pekerjaan

Palembang, 4 Juli 2018

  
(Evan Mandeta)

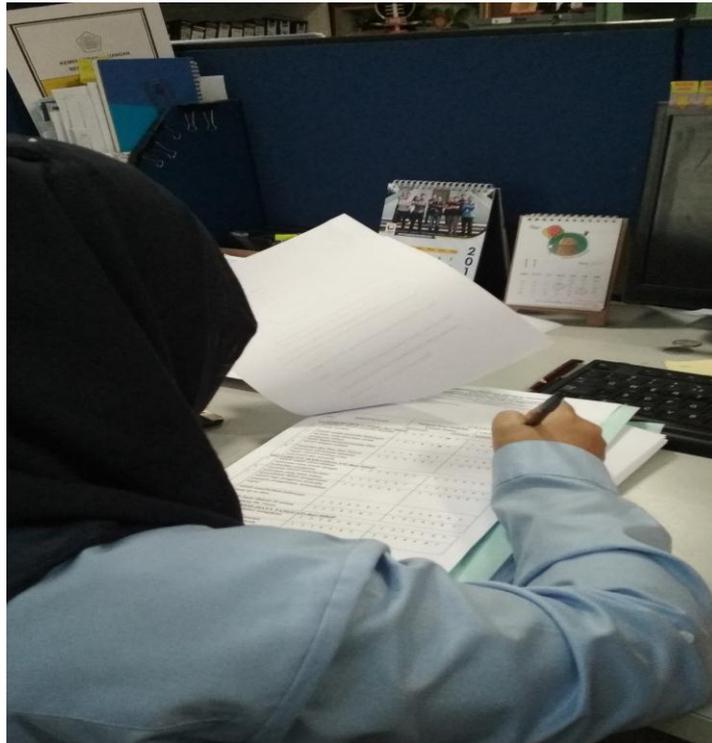
## 11. Dokumentasi Penelitian



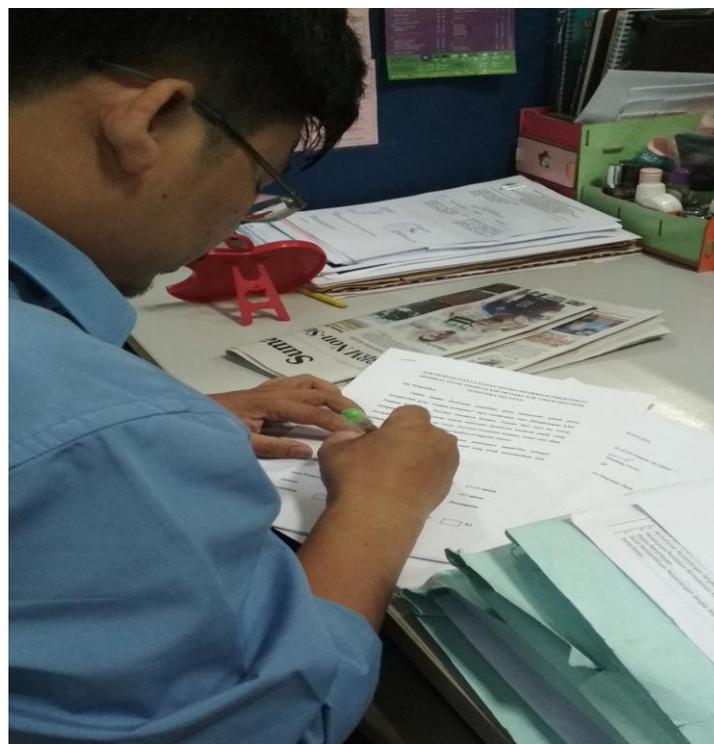
**Gambar 4.24** Penyebaran Kuisiner di KPP Pratama



**Gambar 4.25** Penyebaran Kuisiner di KPP Pratama



**Gambar 4.26** Penyebaran Kuisisioner di KPP Pratama



**Gambar 4.27** Penyebaran Kuisisioner di KPP Pratama



**Gambar 4.28** Penyebaran Kuisisioner di KPP Pratama



**Gambar 4.29** Penyebaran Kuisisioner di KPP Pratama

**BIODATA PENULIS SKRIPSI**

**BIODATA PENULIS SKRIPSI**

Pendadaran/lulus tanggal : 23 November 2018

Wisuda tanggal : 29 Desember 2018



Nama Irma Eka Suryani. Saya lahir di Lubuk Linggau, Sumatera Selatan, tepatnya pada tanggal 15 April 1996. Pendidikan dasar saya diselesaikan pada tahun 2008 di SD Negeri 1 Desa D. Tegal Rejo, Pendidikan Sekolah Menengah Pertama saya diselesaikan pada tahun 2011 di SMP Negeri B. Srikaton. Pada tahun 2014, saya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri Tugumulyo, Pada tahun itu juga, saya melanjutkan kuliah pada program studi Sistem Informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang saya selesaikan pada tahun 2018.

Palembang, 23 November 2018

Irma Eka Suryani