

**ANALISIS KECOCOKAN KARAKTERISTIK TUGAS
DAN KARAKTERISTIK TEKNOLOGI DALAM
PENERAPAN PELAYANAN E-REGISTRATION
NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP)**
(Studi Kasus Pada Pegawai Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang
Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

REZA DARMAWAN
135030400111013



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO

“ Tuhan tidak menuntut kita sukses. Tuhan hanya menuntut kita untuk berjuang tanpa henti”

-Emha Ainun Najib

“Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai.”

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisa Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik
Teknologi dalam Penerapan Pelayanan e-Registration Nomor
Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi Kasus Pada Pegawai Seksi
Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Disusun Oleh : Reza Darmawan

NIM : 135030400111013

Fakultas : Ilmu Administrasi

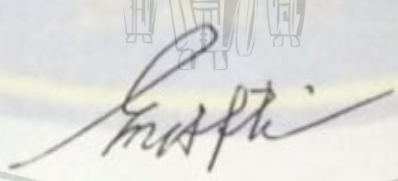
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 31 Agustus 2018

Komisi Pembimbing

Ketua


Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 24 September 2018

Jam : 12.00 WIB

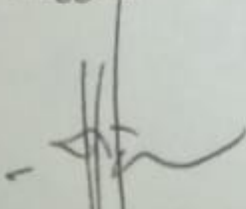
Skripsi atas nama : Reza Darmawan

Judul : Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas Dan Karakteristik
Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan E-Registration Nomor
Pokok Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Pegawai Seksi
Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan)

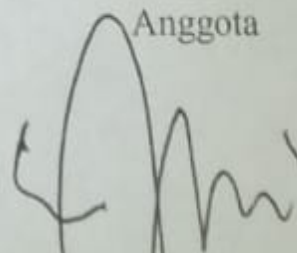


Prof. Dr. Dra. Endang Siti astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota


Brillyanes Sanawiri, S.AB, M.AB
NIP. 2012018312281001

Anggota


Astri Warih Anjarwi, SE., MSA., AK., CA
NIP. 2013048703162001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 29 Agustus 2018

Reza Darmawan
135030400111013

RINGKASAN

Reza Darmawan, 2018. **Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas Pegawai dan Karakteristik Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan e-Registration Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)** (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan), Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si.

Pemanfaatan teknologi informasi atau sistem elektronik perpajakan tidak mungkin berjalan tanpa adanya kinerja dari pegawai. Kinerja pegawai mempunyai peranan penting bagi instansi untuk mencapai tujuan, pengertian dari kinerja pegawai adalah hasil kinerja yang diperoleh pegawai berdasarkan standar kerja dalam suatu periode tertentu. *E-registration* merupakan aplikasi sistem yang terhubung dengan SIDJP (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak) digunakan untuk mengerjakan tugas dari pegawai pajak melayani kebutuhan perpajakan wajib pajak yaitu Nomor Pokok Wajib Pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak dapat diakses dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau menggunakan aplikasi *online* yang ditujukan untuk kemudahan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan registrasi NPWP merupakan salah satu tugas dari pegawai pajak, pegawai pajak dalam mengerjakan tugasnya tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi yang digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik tugas pegawai pajak, untuk mengetahui karakteristik teknologi informasi yang digunakan serta kecocokan tugas pegawai dan teknologi informasi yang digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sesuai dengan model kesuksesan teknologi sistem informasi Goodheu dan Thompson (1995). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Lokasi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan khususnya di Seksi Pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecocokan antara tugas dengan teknologi informasi yang digunakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan disesuaikan dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) sudah baik, pegawai dalam mengerjakan tugasnya telah terintegrasi dengan sistem SIDJP dan aplikasi e-registration tersebut. Kecocokan ini sangat penting untuk dapat tercapainya tujuan pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak serta tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sendiri, dengan adanya kecocokan tersebut pegawai di seksi pelayanan dapat lebih mudah memproses Nomor Pokok Wajib Pajak yang akan berdampak pada hasil akhir pemrosesan dan kinerja pegawai itu sendiri.

Kata Kunci : Karakteristik Tugas, Karakteristik Teknologi, *Task Technology Fit*, Kecocokan Karakteristik Tugas-Teknologi Informasi

SUMMARY

Reza Darmawan, 2018. **The Analysis of Task Technology Fit in Implementation of E-Tax Registration Number Services** (case study on Employee of KPP Pratama Malang Selatan), Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si.

The utilization of information technology or electronic system of taxation it is impossible to walk without the performance of employees. The performance of the employees have an important role for agencies to achieve the goal, understanding of employee performance is a result of the performance of the acquired employees based on standard work within a certain period. E-registration system that application is connected with SIDJP (Directorate General of Taxation information system) are used for the task of tax employees serve the needs of the taxation of mandatory tax Payer Number i.e. taxes. Tax Payer number can be accessed by coming to the nearest Tax Services Office or use an online application that is intended for the convenience of the taxpayer itself. TAX ID registration service is one of the duties of the employee tax, tax officers in doing their job can not be separated from the information technology used in Tax Services Offices South of Malang Pratama.

This research aims to know the characteristics of a tax officer, duty to know the characteristics of the used information technology as well as the suitability of tasks employees and information technology that is used in the tax services office the unfortunate Pratama The South in accordance with the model kesukseksan technology information system Goodheu and Thompson (1995). This research using qualitative research with approach case studies (case study). The location of the Tax Services Office of the research was the unfortunate South especially in the Retail Section of the Ministry. Data collection techniques used in this research is a method of interviewing, documentation and library studies.

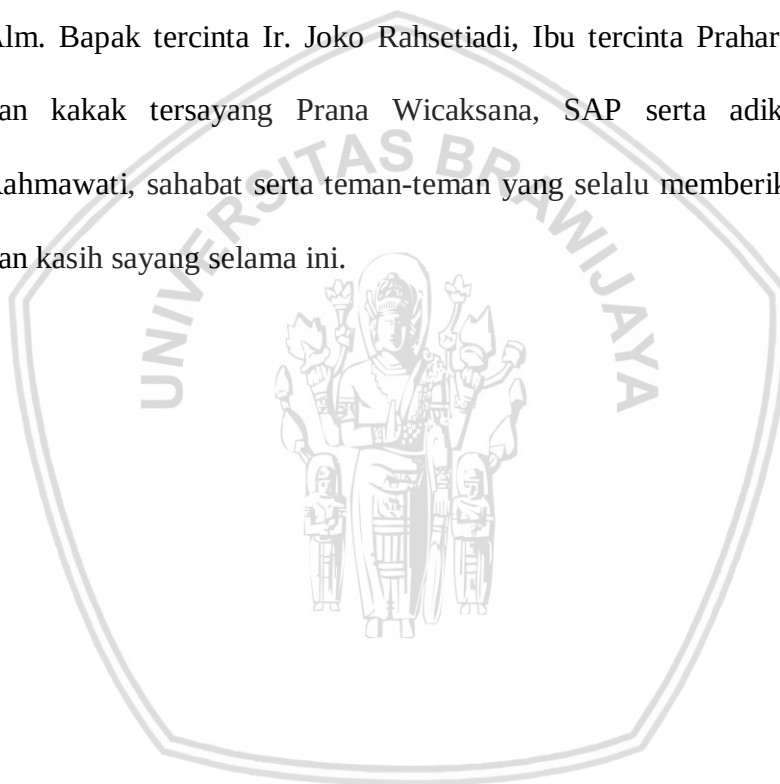
Based on the results of this research it can be concluded that the fit between task with information technology used in Tax Services Offices South of Malang Pratama with customized Task theory Technology Fit (TTF) Goodheu and Thompson (1995) well, in doing its job has been integrated with the system of SIDJP and application of e-registration. This match is very important to be able to achieve the goals of the Ministry the number of principal Taxpayers as well as the purpose of the Tax Services Office of the South himself, Hapless Pratama with the suitability of such employees in the section services can more easily process the Number The tax payer will have an impact on the final results of processing and performance of employees itself.

Keywords: Task Characteristics, Characteristics Of Technology, Technology Task Fit, Match The Characteristics Of The Task-Information Technology

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini ku persembahkan kepada orang-orang yang ku sayangi dan ku kasihi, Alm. Bapak tercinta Ir. Joko Rahsetiadi, Ibu tercinta Prahariningsih Setyawati dan kakak tersayang Prana Wicaksana, SAP serta adik tersayang Dewi Rahmawati, sahabat serta teman-teman yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang selama ini.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas Pegawai dan Kakarakteristik Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan *e-Registration* NPWP (Studi Kasus pada Pegawai Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk menyelesaikan program sarjana (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan (S.Pn) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Saparila Worokinasih, Dr., S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan banyak masukan dan saran perbaikan yang bermanfaat atas penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Perpajakan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Alm. bapak dan ibu yang selalu mendoakan dan memberi motivasi disetiap saya berkeluh kesah dalam perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan kasih sayang serta semangat yang tiada hentinya sehingga penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik mohon maaf karena mba telat menyelesaikan perkuliahan. Dan terimakasih kepada mas Prana dan dek Dewi Rahmawatikakak dan adik perempuan saya yang selalu memberikan dukungan walaupun kalian cuek tetapi saya yakin pasti ada lafadz doa dan semangat yang kalian ucapkan dalam hati untuk kesuksesan dan keberhasilan saya.
7. Untuk Albrica Trinuari atau mbulcuu terimakasih untuk waktunya menemani disaat butuh support untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk kesabaran kalau lagi sumpek, terimakasih juga untuk keluarga Albrica Trinuari yang selalu menguatkan dan mendorong untuk cepat menyelesaikan skripsi.
8. Untuk sahabat selama di akhir semester yaitu geng cubaters yang terdiri dari 3 wanita yaitu Adlina Hajarani, Shonia Rahma Ausri dan

Vega Risqi Novyanti. Terima kasih untuk kebersamaan singkat kita yang lebih dekat di malang, selalu memberikan semangat satu sama lain, mendengarkan keluh kesah satu sama lain dan pasti bakalan kangen kumpul full cubaters yang sukanya membuli pake kasih sayang sesama sahabat.

9. Terima kasih untuk Geng Gong yang selalu membuat hari-hari ku berwarna selama di malang walaupun sering berantem :Amel, Fahriza, Olan, Dheny, Fajrin, Randeka, Yuli, Ivan, Vega. dan untuk temen-temen angkatan 2013. Semoga kita menjadi orang yang sukses.
10. Terima kasih teman-teman Kelas Pajak A dan teman-teman Perpajakan FIA UB 2013 yang telah memberikan segala pengalaman selama 5 tahun dan senang mengenal kalian.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 29 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
A. Tinjauan Empiris	10
1. Wina Hastria Ofani (2015).....	11
2. Himawan Lufthi Geovannie (2016)	12
3. Silvia Ratna (2016)	13
B. Tinjauan Teoritis	15
1. Definisi Teknologi Informasi	15
2. Sistem Informasi	17
3. Karakteristik Teknologi Informasi	19
4. Karakteristik Tugas	20
5. Pajak.....	21
a. Definisi Pajak	21
b. Kewajiban Wajib Pajak Memiliki NPWP	21
6. Sistem Informasi Perpajakan	23
7. Sistem <i>e-Registration</i> NPWP	24
8. Kinerja Individual	29
9. Teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF)	30
C. Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Fokus Penelitian	38
C. Lokasi dan Situs Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian	42
G. Keabsahan Data	44
H. Metode Analisa Data	45
BAB IV PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Gambaran Umum Kantor Pajak Pratama Malang Selatan	49
2. Visi, Misi dan Lokasi.....	51
3. Tugas, Fungsi dan Tujuan KPP Pratama Malang Selatan.....	52
B. Penyajian Data	70
1. Analisis Karakteristik Tugas sesuai dengan teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995).....	70
2. Analisis Karakteristik Teknologi sesuai dengan teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995).....	73
3. Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi Informasi teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995).....	75
C. Analisis Data	81
1. Analisis Karakteristik Tugas sesuai dengan teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995).....	81
2. Analisis Karakteristik Teknologi sesuai dengan teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995).....	83
3. Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi Informasi teori <i>Task Technology Fit</i> (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)	91
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Mapping Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2 Dokumen Pendaftaran NPWP.....	92

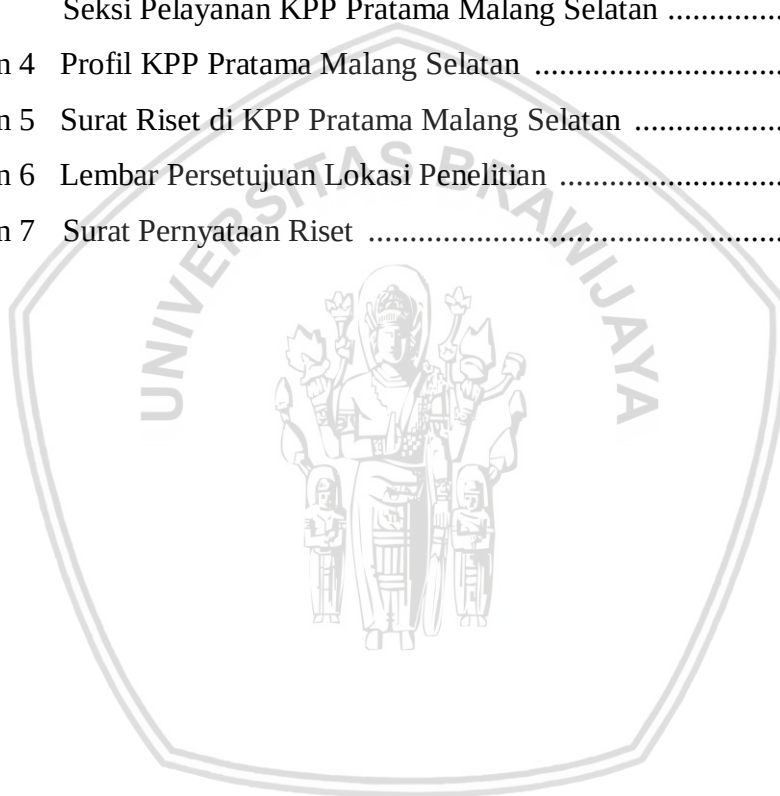


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Hubungan dari Teknologi ke Kinerja	33
Gambar 1.1	Fokus Utilisasi	33
Gambar 1.2	Fokus Fit	34
Gambar 1.3	Kombinasi Utilasi dan Fit	35
Gambar 2	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3	Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif	45
Gambar 4	Struktur Organisasi KPP Malang Selatan	54
Gambar 5	Website Direktorat Jenderal Pajak	84
Gambar 6	Menu Registrasi Wajib Pajak Online.....	84
Gambar 7	Pengisian Identitas Pendaftaran Online Wajib Pajak	85
Gambar 8	Aktivasi <i>Account</i>	85
Gambar 9	Aktivasi login e-Registrasi	85
Gambar 10	Registrasi	86
Gambar 11	<i>Generate Token</i>	86
Gambar 12	Pengiriman	86
Gambar 13	Memasukkan Nomor Token	87
Gambar 14	Konfirmasi Permohonan Pendaftaran	87
Gambar 15	Permohonan Berhasil Terkirim	88
Gambar 16	Surat Pengiriman Dokumen	88

DAFTAR LAMPIRAN**Halaman**

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	103
Lampiran 2	Transkrip Wawancara	105
Lampiran 3	Dokumentasi Wawancara dengan Staff dan Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan	110
Lampiran 4	Profil KPP Pratama Malang Selatan	111
Lampiran 5	Surat Riset di KPP Pratama Malang Selatan	114
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Lokasi Penelitian	115
Lampiran 7	Surat Pernyataan Riset	116



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan TI adalah sebuah keharusan untuk setiap instansi pemerintahan, apalagi di dalam instansi sebesar Departemen Keuangan (Muhammad Jufri, 2010), era globalisasi ini setiap instansi diharuskan memaksimalkan semua potensi yang ada untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh instansi terkait (Muhammad Jufri, 2010). Teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dengan penggunaan komputer dan teknologi lain untuk proses informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik.

Pemanfaatan TI merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, dimana anggota dalam organisasi tersebutlah yang berperan dalam memanfaatkan TI secara efektif. Dengan harapan pada akhirnya pemanfaatan TI yang baik dapat meningkatkan kinerja individual. Penelitian mengenai hubungan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individual juga telah dilakukan Sagung (2008) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Demi menunjang untuk mempelancar tugas kerja suatu instansi, organisasi, atau perusahaan dimana sekumpulan data diolah menjadi

suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pimpinan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Pemanfaatan TI atau sistem elektronik perpajakan tidak mungkin berjalan tanpa adanya kinerja dari pegawai. Kinerja pegawai mempunyai peranan penting bagi instansi untuk mencapai tujuan, pengertian dari kinerja pegawai adalah hasil kinerja yang diperoleh pegawai berdasarkan standar kerja dalam suatu periode tertentu. Menurut Goodhue (1995:8) kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisien, efektivitas atau kualitas tinggi. Kesesuaian tugas-teknologi yang tinggi dapat berdampak pada meningkatnya kinerja pemakai teknologi tanpa memperhatikan keadaan apakah teknologi dimanfaatkan (sukarela atau terpaksa). Perlu adanya kecocokan antara karakteristik tugas pegawai pajak dengan karakteristik teknologi yang dimiliki oleh kantor pajak. Sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995) menggambarkan bahwa adanya faktor karakteristik tugas pegawai pajak dengan karakteristik teknologi yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi.

Indonesia sendiri, pelaksanaan manajemen kinerja pada organisasi sektor publik sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 1999 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Penerapan *New Public Management* di Indonesia dapat dilihat dari penerapan beberapa karakteristik di dalam praktek-praktek yang tengah di jalankan oleh instansi-instansi pemerintahan di Indonesia. Manajemen kinerja dapat didefinisikan sebagai daya upaya untuk meningkatkan kemampuan dan

mendorong pegawai melalui berbagai cara agar bekerja dengan penuh semangat, efektif, efisien dan produktif, sesuai dengan proses kerja yang benar agar mencapai hasil kerja yang optimal.

Direktorat Jenderal Pajak dalam bidang perpajakan sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi. Reformasi utama yaitu melalui kualitas pelayanan, penerapan layanan sistem *self assessment* menggantikan sistem *official assessment* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melapor dan melunasi kewajiban perpajakan (Sutrisna, 2015:4). Perkembangan sistem elektronik perpajakan antara lain pendaftaran *online* (*e-registration*) yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-24/PJ/2009. e-SPT digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan SPTnya agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas/*paperless* yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-24/PJ/2009, e-SPT untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan SPT nya agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas/*paperless* yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009, melakukan pelaporan penyampaian SPT Tahunan secara elektronik (*e-Filling*) yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP), dan pembayaran online (*e-Billing*) yang dapat dilakukan melalui ATM.

Secara khusus peneliti melakukan penelitian pada KPP Malang Selatan yang merupakan institusi di bawah sistem kerja DJP, salah satu tugasnya ialah telah memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang pendaftaran wajib pajak dengan menggunakan sistem elektronik perpajakan berupa aplikasi sistem *e-Registration* NPWP. Lingkup kerja KPP Pratama Malang Selatan sendiri terdiri dari tiga kecamatan, yaitu kecamatan Klojen, kecamatan Kedung Kandang dan kecamatan Sukun. KPP Pratama Malang Selatan mempunyai jumlah wajib pajak terdaftar yang besar. Berdasarkan data pada tahun 2016 menunjukkan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar pada KPP Pratama Malang Selatan sebanyak 102.219. Data lain pada tahun 2015-2016 menunjukkan wajib pajak baru yang mendaftar secara manual sebanyak 1103 sedangkan wajib pajak baru yang mendaftar melalui aplikasi sistem *e-Registration* NPWP sebanyak 473, menurut data tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa sistem *e-Registration* NPWP belum banyak diketahui oleh wajib pajak atau belum diminati sehingga perlu adanya pelayanan yang lebih baik dari KPP Pratama Malang Selatan. Registrasi NPWP merupakan pintu pertama wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan latar belakang inilah penulis mencoba untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai kecocokan karakteristik tugas pegawai pajak dengan karakteristik teknologi yang dimiliki oleh kantor pajak dalam penerapan aplikasi sistem *e-Registration* NPWP dengan penelitian yang berjudul **“Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas Pegawai dan Karakteristik Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan *e-Registration* Nomor Pokok Wajib Pajak**

(NPWP)” (Studi pada Pegawai Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat karakteristik tugas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)?
2. Bagaimana tingkat karakteristik teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)?
3. Bagaimana kecocokan karakteristik tugas pegawai dengan karakteristik teknologi informasi berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat karakteristik tugas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)
2. Mengetahui tingkat karakteristik teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)

3. Mengetahui tingkat kecocokan karakteristik tugas pegawai dengan karakteristik teknologi berdasarkan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu kontribusi bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis
Menambah wawasan penulis mengenai praktek pemanfaatan teknologi informasi
 - b. Bagi peneliti berikutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis
2. Manfaat Teoritis (Akademis)
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sosialisasi latar belakang tentang modernisasi sistem perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
 - b. Menambah keilmuan manfaat penggunaan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari.
 - c. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam Sistematika Pembahasan terbagi menjadi 5 (lima) bab. Adapun isi dari tiap-tiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan yang dapat memberikan gambaran awal kepada para pembaca untuk mempermudah dalam memahami pemanfaatan teknologi informasi yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pajak.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian tentang landasan pemikiran teoritis antara lain kerangka teoritis dan pendapat para ahli yang mendukung pembahasan topik penelitian dan relevansi teori yaitu *Task Technology Fit Theory* yang digunakan untuk sebagai landasan teori dari masalah yang diteliti. Model penelitian berupa kerangka konseptuan yang merupakan jawaban sementara dari masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian yang digunakan, fokus

penelitian yang menjadi perhatian utama, lokasi penelitian yang merupakan tempat dimana penelitian dilakukan, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian yang dipergunakan dalam menggali data, dan analisa data yang merupakan tahap menganalisis data hasil penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang menguraikan secara rinci analisis yang telah dibuat. Bab ini menjawab fenomena yang diangkat berdasarkan hasil pengolahan data dan landasan teori yang relevan. Sebagai pembuka pada bab ini juga menguraikan gambaran umum penelitian dan data yang digunakan. pembahasan dalam penelitian ini tentang Kecocokan Karakteristik Tugas Pegawai dan Karakteristik Teknologi Dalam Penerapan Pelayanan *e-Registration* NPWP” (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan).

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian sesuai dengan hasil yang ditemukan dan dari pembahasan, sehingga diharapkan kesimpulan dan saran tersebut dapat

bermanfaat bagi KPP Pratama Malang Selatan dan Pegawai
Pelayanan di KPP Pratama Malang Selatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Dasar atau acuan berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang penting dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian yang memiliki keterbaharuan penelitian untuk menyempurnakan dari penelitian terdahulu tentang kecocokan karakteristik tugas dan karakteristik teknologi pegawai KPP Malang Selatan.

Topik dalam penelitian ini adalah penerapan pelayanan *e-Registration* NPWP. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan mengambil lokasi penelitian di KPP Malang Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat diketahui bahwa penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memiliki topik yang diangkat adalah mengenai kecocokan karakteristik tugas dan karakteristik teknologi pegawai dalam penerapan pelayanan *e-Registration* NPWP. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tahun dan lokasi penelitian, metode penelitian yang digunakan juga berbeda. Selain itu, penelitian

ini juga memiliki perbedaan dalam fokus penelitiannya. Fokus pada masing-masing penelitian disesuaikan dengan judul yang diangkat.

1) Wina Hastria Ofani (2015)

Jenis penelitian yang dilakukan adalah explanatory research atau penelitian penjeleasan dengan menggunakan uji hipotesis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 24 orang responden yang merupakan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Jombang. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sensus penentuan teknik sampel dengan menggunakan semua anggota populasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Karakteristik Tugas, Karakteristik Teknologi, dan Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap variabel Task-Technology Fit yang dapat dilihat dari nilai (sig) $F < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$. Secara parsial yang dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa variabel Karakteristik Tugas mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Variabel Karakteristik Teknologi mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ dan variabel Karakteristik Individu mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara parsial dari ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap *Task-Technology Fit*. Berdasarkan hasil uji hipotesis

secara parsial maupun secara simultan maka PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Jombang hendaknya sering memperhatikan jenis-jenis tugas dan tingkat kerumitan tugas yang dikerjakan oleh karyawan dan juga memperhatikan teknologi dari sistem informasi yang digunakan pada perusahaan.

2) Himawan Lufthi Geovannie (2016)

Penelitian ini menganalisa tentang Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi di Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan) dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas-teknologi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kinerja individual pegawai pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas-teknologi secara bersama-sama dapat meningkatkan kinerja pegawai pajak. Sedangkan, untuk parsial masing-masing dari pengaruh pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual pegawai pajak dan pengaruh kesesuaian tugas-teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individual pegawai pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan teknologi informasi maupun kesesuaian tugas-teknologi maka akan semakin meningkatkan pula kinerja individual pegawai pajak. Dari kedua pengaruh tersebut maka kesesuaian tugas-

teknologi yang memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap peningkatan kinerja individual pegawai pajak.

3) Silvia Ratna (2016)

Penelitian ini mempelajari tentang penggunaan teknologi informasi terhadap sistem reservasi hotel. Populasi penelitian ini 239 karyawan yang merupakan resepsionis yang menggunakan sistem informasi hotel di provinsi Kalimantan Selatan, sampel telah diambil dengan menggunakan sampel jenuh (sensus) dan telah memperoleh 68,62% dari 164 responden yang menanggapi. Analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial yang merupakan komponen analisis umum terstruktur. Hasil analisis menemukan karakteristik tugas telah signifikan mempengaruhi kompatibilitas dalam mengimplementasikan sistem informasi reservasi hotel. Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tugas teknologi kompatibilitas dalam mengimplementasikan sistem informasi reservasi hotel. Penggunaan memiliki pengaruh terhadap kinerja dalam mengimplementasikan sistem informasi reservasi hotel. Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan dalam mengimplementasikan sistem informasi reservasi hotel.

Berdasarkan uraian diatas, agar lebih mudah peneliti mengolah data menjadi tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Wina Hastria Ofani (2015)	Pengaruh Karakteristik tugas, Karakteristik teknologi, dan Karakteristik Individu Terhadap Task-Technology Fit (Survei Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Kandatel Jombang)	melakukan analisis terhadap Pengaruh Karakteristik tugas, Karakteristik teknologi, dan Karakteristik Individu Terhadap Task-Technology Fit	Menggunakan landasan teori <i>task technology fit</i> (TTF) merupakan teori dari Goodheu dan Thompson (1995)
2.	Himawan Lufthi Geovannie (2016)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)	melakukan analisis terhadap Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas – Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintahan	Menggunakan landasan teori <i>task technology fit</i> (TTF) merupakan teori dari Goodheu dan Thompson (1995)
3.	Silvia Ratna (2016)	Penentuan tugas dan kompatibilitas teknologi terhadap penggunaan dan	melakukan analisis terhadap kompatibilitas kinerja karyawan	Menggunakan landasan teori <i>task technology fit</i>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
		kinerja pengguna sistem informasi reservasi hotel	hotel dalam menggunakan sistem informasi reservasi hotel	(TTF) merupakan teori dari Goodheu dan Thompson (1995)

B. Tinjauan Teoritis

1. Definisi Teknologi Informasi

Pengertian teknologi informasi perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya dikenal dengan istilah teknologi informasi. Pada awalnya Teknologi Informasi dikembangkan manusia pada masa pra sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu dan binatang buruannya. Sampai saat ini teknologi informasi terus berkembang tetapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern. Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2011:4) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat.

Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2011:57) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Menurut McKeown dalam Suyanto (2005:10) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2005:10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Munir (2009:31) teknologi informasi dan komunikasi adalah segala sesuatu yang mendukung untuk merecord, menyimpan, memproses, mendapatkan lagi, memancar/mengantarkan dan menerima informasi.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (hardware, software, useware) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

2. Sistem Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006) sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransfer data menjadi informasi yang berguna. Setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data. Pemrosesan data merupakan aplikasi sistem informasi akuntansi yang paling mendasar di setiap organisasi. Menurut Mcleod, R dan George (2004) Sistem informasi merupakan suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi menjelaskan perusahaan akan salah satu sistem utamanya dilihat dari apa yang terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Departemen sistem informasi dibagi menjadi lima fungsi utama (Bodnar dan Hopwood 2006) yaitu :

1. Fungsi analisis, bertugas mengidentifikasi masalah dan proyek untuk mendesain sistem yang dapat menyelesaikan masalah tersebut.

2. Fungsi pemrograman, bertanggung jawab untuk mendesain, membuat kode, menguji, dan men-debug program computer yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem yang telah dirancang oleh analis.
3. Fungsi operasi, bertanggung jawab menyiapkan data, mengoperasikan peralatan, dan memelihara sistem.
4. Fungsi *technical support*, bertanggung jawab dengan sistem operasi, perangkat lunak, desain database, pengolahan data, dan teknologi komunikasi.
5. Fungsi *user support*, bertugas melayani personel di departemen sistem informasi.

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan berisiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson *et al.*, (1991) seperti yang dikutip oleh Sabihaini (2006) yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor sosial (*social factor*). Merupakan internalisasi kultur subyektif kelompok dan persetujuan interpersonal tertentu yang dibuat individual dengan yang lain dalam situasi sosial tertentu. Kultur subyektif berisi norma (*norm*) dan nilai-nilai (*value*). *Performance expectancy* *Effort expectancy*

*Social influence Facilitating conditions Gender Age Experiences
Voluntariness of use Behavioral intention Use behavior 18.*

- b) *Affect*. Dapat diartikan sebagai perasaan individu atas pekerjaan, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan, rasa suka atau tidak suka dalam melakukan pekerjaan individu dengan menggunakan teknologi informasi.
- c) Kompleksitas (*complexity*). Sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan.
- d) Kesesuaian tugas (*job fit*). Dapat diukur dengan mengetahui apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu yang bersangkutan. Hubungan yang positif antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi telah dibuktikan hasil penelitian.
- e) Konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*). Konsekuensi jangka panjang dari keluaran yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan dimasa yang akan datang dan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan saat ini.
- f) Kondisi yang memfasilitasi (*fasiliting condition*). Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

3. Karakteristik Teknologi Informasi

Goodhue (1995) mendefinisikan “teknologi sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Karakteristik teknologi dibagi menjadi dua proxy. Proxy pertama adalah sistem informasi tertentu yang digunakan oleh satu individu pemakai. Terkait dengan apakah

individu tersebut menggunakan lebih dari satu sistem informasi. Proxy kedua adalah sistem informasi pada departemen dari individu tersebut”. Dalam penelitian sistem informasi, teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta dukungan layanan yang disediakan untuk membantu para pemakai dalam menyelesaikan tugasnya. Kecocokan tugas dengan teknologi dapat berhubungan dengan lokabilitas data yang berkaitan dengan kemudahan dalam menemukan data yang dibutuhkan, otoritas dalam mengakses data, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kemudahan dalam mengoperasikan sistem, dan reliabilitas sistem

4. Karakteristik Tugas

Suatu tugas (*task*) didefinisikan secara luas sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individual-individual untuk merubah masukan-masukan menjadi keluaran-keluaran. Suatu tugas yang berhubungan dengan perilaku dapat didefinisikan oleh Jogiyanto (2008:495) “sebagai kebutuhan-kebutuhan perilaku untuk menyelesaikan suatu tujuan-tujuan yang sudah ditentukan, lewat beberapa proses, menggunakan informasi yang diberikan”. Menurut Goodhue dalam Jogiyanto (2008: 533) “terdapat dimensi-dimensi untuk mengukur karakteristik tugas yaitu ketidak-rutinan (*nonroutines*) dan interdependen (*interdependence*) dengan unit organisasi lainnya”. Tugas yang dilakukan oleh pemilik sistem tergantung dari tingkat manajemennya dari tingkat klerikal, manajemen level

rendah sampai ke manajemen level atas. Untuk membedakan tugas yang dikerjakan dari masing-masing manajemen digunakan jenis pekerjaan (*job title*).

5. Pajak

a. Definisi Pajak

Pengertian Pajak menurut UU No.28 th 2007 Pasal 1 angka 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

b. Kewajiban Wajib Pajak Mempunyai NPWP

Sesuai dengan sistem *self assessment* maka Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke KPP atau KP2KP yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Bagi UMKM baik perseorangan maupun badan (PT, CV, BUMD, firma, kongsi, koperasi, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik) yang memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak, wajib mendaftarkan sendiri ke KPP atau K2KP untuk memperoleh NPWP. UMKM milik perseorangan yang wajib memiliki NPWP adalah yang Buku Panduan Hak dan Kewajiban Wajib Pajak telah memenuhi persyaratan subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektifnya adalah orang pribadi, sedangkan syarat objektifnya adalah memiliki penghasilan yang akan dikenakan pajak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

Fungsi NPWP adalah :

- 1) Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan
- 2) Sebagai identitas Wajib Pajak
- 3) Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan
- 4) Menjadi persyaratan dalam pelayanan umum, misalnya passpor, kredit bank dan lelang

Dengan memiliki NPWP, Wajib Pajak memperoleh beberapa manfaat langsung lainnya, seperti : memenuhi salah satu persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bank-bank, dan memenuhi persyaratan untuk bisa mengikuti tender-tender yang dilakukan oleh Pemerintah. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi setiap Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada KPP, atau KP2KP dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan, atau dapat pula mendaftarkan diri secara on-line melalui e-register.

Data pendukung yang perlu disiapkan oleh Wajib Pajak untuk mengisi formulir permohonan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dokumen yang diperlukan hanya berupa KTP yang masih berlaku.

2. Bagi Wajib Pajak Badan, dokumen yang diperlukan antara lain :

a) Akte Pendirian dan Perubahannya;

b) KTP yang masih berlaku sebagai penanggung jawab;

dan Kepada Wajib Pajak diberikan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Kartu NPWP diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah diterimanya permohonan secara lengkap.

6. Sistem Informasi Perpajakan

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya Kementerian Keuangan, melalui Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan dan memberikan layanan online kepada masyarakat wajib pajak dalam tatacara pengadministrasian dan pembayaran pajak, baik untuk perseorangan maupun perusahaan dengan memanfaatkan teknologi elektronik, internet global. Berikut ini merupakan jenis-jenis layanan online Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses melalui website.

1. Aplikasi e-Registration Aplikasi berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.
2. Aplikasi e-Feeling Aplikasi penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem online dan real time.
3. Aplikasi e-SPT Aplikasi (software) yang dibuat untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.
4. Aplikasi e-NPWP Aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan.
5. Aplikasi NJOP Bumi Aplikasi pelayanan publikasi Nilai Jual Objek Pajak Bumi digunakan dasar pengenaan Pajak bumi dan Bangunan.

7. Sistem e- Registrasion NPWP

e-Registration atau sistem pendafrtan wajib pajak secara *online* adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara online dan sistem

yang dipergunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak.

Berikut ini adalah tata cara pendaftaran NPWP melalui sistem *e-Registration*:

- 1) Membuka situs Direktorat Jenderal Pajak melalui website www.pajak.go.id.

Setelah itu pilih menu *e-Reg*, Untuk WP yang belum mendaftar dapat memilih menu daftar baru. Pada prinsipnya sistem administrasi perpajakan di Indonesia menempatkan keluarga sebagai satu kesatuan ekonomis, sehingga dalam satu keluarga hanya terdapat satu NPWP. Dengan demikian, terhadap wanita kawin yang tidak dikenai pajak secara terpisah, pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan suami sebagai kepala keluarga. Dalam hal ini wanita kawin telah memiliki NPWP sebelum kawin, wanita kawin tersebut harus mengajukan permohonan penghapusan NPWP dengan alasan bahwa pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suaminya.

- a. NPWP wanita kawin

Pada dasarnya wanita kawin yang tidak hidup terpisah atau tidak melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta secara tertulis, melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menggunakan NPWP atas nama suaminya. Namun demikian, dalam hal wanita kawin ingin melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan

secara terpisah dari suaminya maka wanita kawin tersebut harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.

b. Pendaftaran Anak

Sesuai dengan Pasal 8 ayat 4 Undang-undang PPH, Penghasilan anak yang belum dewasa digabung dengan penghasilan orang tuanya. Penghasilan tersebut masuk ke dalam penghasilan ayahnya sebagai kepala keluarga. Jadi anak Belum dewasa tidak perlu melakukan permohonan pendaftaran NPWP.

Kategori Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) antara lain :

- 1) Orang Pribadi (Induk), yaitu terdiri dari Wajib Pajak belum menikah, dan suami sebagai kepala keluarga;
- 2) Hidup Berpisah (HB), yaitu suami-istri telah hidup berpisah berdasarkan keputusan pengadilan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sendiri;
- 3) Pisah Harta (PH), yaitu suami-istri mengadakan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis;
- 4) Memilih Terpisah (MT), yaitu wanita kawin yang menghendaki untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami; dan
- 5) Warisan Belum Terbagi (WBT) sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris.

c. Alamat Utama

Penentuan tempat tinggal orang pribadi atau tempat kedudukan badan penting untuk menetapkan Kantor Pelayanan Pajak mana yang mempunyai yurisdiksi pemajakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan tersebut. Pada dasarnya tempat tinggal orang pribadi atau tempat

kedudukan badan ditentukan menurut keadaan yang sebenarnya. Dengan demikian penentuan tempat tinggal atau tempat kedudukan tidak hanya didasarkan pada pertimbangan yang bersifat formal, tetapi lebih didasarkan pada kenyataan. (Penjelasan Pasal 2 ayat 6 Undang-undang PPH). Dari keterangan diatas jelaslah bahwa penentuan KPP terdaftar boleh berbeda dengan tempat terdaftar sesuai alamat KTP bila kenyataan tempat tinggalnya berbeda dengan alamat KTP.

- 2) Setelah klik daftar baru, maka WP wajib mengisi data untuk pembuatan *account* dengan benar dan lengkap sesuai dengan data yang diminta. Jika telah mengisi semua data yang diminta dengan benar dan lengkap lalu klik save, WP akan dinformasikan bahwa akun telah selesai dibuat. Kemudian cek e-Mail untuk mengaktifkan akun WP. Klik *link* yang tertera pada e-Mail WP, untuk mengaktifkan akun WP. Apabila tidak berhasil maka salinlah link tersebut kedalam *browser* WP.
- 3) Tahap berikutnya WP login ke sistem *e-Reg* dengan mengklik “*Login di sini*” kemudian tampilan akan berubah seperti gambar 3. Dengan mengisi username dan password yang telah di buat, WP dapat langsung membuat NPWP dengan mengklik “Permohonan Pendaftaran” dan mengisi formulir Permohonan Pendaftaran dengan benar dan lengkap, lakukan semua tahapan sampai selesai.

- 4) Perlu WP perhatikan menu persyaratan dan pernyataan pada pengisian pendaftaran NPWP, jika WP ingin NPWP diantar sampai ke rumah, WP wajib mengunggah fotocopy KTP WP. Karena, jika WP tidak mengunggah fotocopy KTP WP, WP dianggap mendaftar dengan cara manual. Manual yang dimaksud adalah WP akan mengantarkan *foto copy* KTP beserta Surat Pengiriman Dokumen (SPD) ke KPP terdaftar. Setelah selesai mengunggah fotocopy KTP WP lalu klik simpan dan proses permohonan.
- 5) Kemudian WP pilih menu “token”, nomor token WP akan dikirimkan ke alamat *e-Mail* WP.
- 6) Tahap berikutnya WP kembali ke menu pendaftaran dan klik kirim.
- 7) Kemudian tampilan seperti gambar 9 dibawah ini, lalu WP masukkan nomor token yang telah dikirim ke *e-Mail* WP sebelumnya dan klik kirim permohonan.
- 8) Setelah itu akan ada konfirmasi bahwa permohonan berhasil terkirim.
- 9) Pada tahap nomor 4 dijelaskan bahwa pada menu persyaratan dan pernyataan jika WP memilih manual WP akan mengantar fotocopy KTP beserta SPD ke KPP sendiri. Tahapan pendaftaran sama dengan tahapan jika WP mengunggah *foto copy* KTP. Perbedaannya, setelah WP memasukkan nomor token.
- 10) Setelah klik ok, klik SPD untuk mencetak SPD sebagai penyampaian dokumen persyaratan.
- 11) SPD akan di *download* dalam bentuk PDF.

8. Kinerja Individual

Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan, kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja, sehingga perusahaan/ instansi menghadapi krisis yang serius. Menurut Cecilia (2008) kinerja individual mengacu pada prestasi kerja individu yang diatur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kinerja individual yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individual berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempunyai proporsi terbesar dalam menerapkan variasi dari kerja dibandingkan dengan strategi dan faktor-faktor lainnya (Hensen dan Wernerfelt 1989 dalam Achjari & Widowati 2004). Disamping itu, Goodhue & Thompson (1995) dalam Ellyana, Redy dan Hamzah (2009) juga mengemukakan bahwa agar suatu sistem informasi dan teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya.

Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas (Goodhue dan Thompson 1995 dalam Jurnal 2001). Goodhue dan Thompson (1995:230) menyatakan bahwa ukuran variabel dampak kinerja dinyatakan dalam 2 elemen :

1. Persepsi dampak dari sistem dan pelayanan komputer terhadap keefektifan, produktivitas, dan
2. Persepsi dampak dari sistem pelayanan komputer terhadap kinerja mereka.

9. Teori *Task Technology Fit* (TTF)

Teori ini dikemukakan oleh Goodhue dan Thompson (1995) mengemukakan fokus kunci dalam penelitian sistem informasi adalah pemahaman yang lebih baik hubungan antara sistem informasi dan kinerja individual. Agar teknologi informasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja individual, teknologi tersebut harus: dapat diutilisasi dan harus fit dengan tugas yang didukung. Model penelitian yang dilakukan oleh Goodhue dan Thompson (1995) menggunakan suatu model komprehensif dari dua hal yang komplementer yaitu: sikap pengguna sebagai prediktor utilisasi dan teknologi tugas yang *fit* (*Task-Technology Fit*/TTF) sebagai prediktor kinerja. Hal mendasar dari model ini disebut *the Technology-to-Performance Chain* (TPC) yang merupakan asersi bagi teknologi informasi yang mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja individual, teknologi harus diutilisasi dan teknologi harus fit dengan tugas yang didukung. Model ini konsisten dengan DeLone dan Mc Lean (1992) yang melakukan penelitian mengenai pemanfaatan dan

sikap pengguna terhadap teknologi yang mempengaruhi kinerja individu. Model De Lone dan Mc Lean dalam penelitian ini mengemukakan dua hal penting :

1. Pentingnya teknologi tugas yang *fit* (*Task Technology Fit*/TTF) dalam menjelaskan bagaimana teknologi menjadi panduan untuk mempengaruhi kinerja. TTF disini merupakan konstruk kritis.
2. Fokus yang eksplisit mengenai hubungan antara konstruk yang memberikan suatu dasar teoritis yang kuat terhadap isu yang terkait dengan pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja, yang meliputi: adanya pilihan untuk mengukur keberhasilan Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System*), pemahaman pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja, pengembangan diagnosa terbaik untuk problem sistem informasi.

Fokus Riset *Task-Technology Fit*/TTF Model tengah dari diagram Model Hubungan dari Teknologi ke Kinerja merupakan suatu teknologi yang memberikan *features* dan mendukung penyelesaian tugas. *Fit* disini menentukan kinerja (dan utilisasi). Fokus *fit* merupakan bukti yang paling penting dalam riset terhadap pengaruh kinerja. Beberapa penelitian yang telah melakukan studi kinerja menemukan hasil bahwa kinerja tergantung pada *fit* dan tugas (Benbasal et al, 1986, Dickson et al. 1986). Studi lain menemukan bahwa ketidaksesuaian antara penyajian data dan tugas akan menurunkan kinerja pembuatan keputusan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Goodhue (1988) menemukan bahwa sistem informasi (sistem,

kebijakan, staf sistem informasi, dll) mempunyai pengaruh atas kinerja jika ada kesesuaian antara fungsionalitas dan persyaratan tugas yang dilakukan pengguna.

Keterbatasan Model Focus Utilisasi Beberapa keterbatasan yang penting adalah:

1. *Utilisasi* tidak selalu bersifat *voluntary*. Bagi banyak pengguna sistem, utilisasi lebih dari fungsi bagaimana pekerjaan didesain dibandingkan dengan kualitas atau kegunaan sistem atau sikap pengguna dalam menggunakan sistem. Untuk memperluas utilisasi agar tidak bersifat *voluntary*, pengaruh kinerja akan tergantung pada peningkatan *task-technology-fit* dibandingkan dengan *utilisasi*.
2. Adanya sedikit pengakuan yang eksplisit bahwa banyak utilisasi suatu sistem tidak akan menjadikan kinerja tinggi. *Utilisasi* sistem yang lemah tidak akan meningkatkan kinerja, sistem yang lemah akan diutilisasi karena adanya faktor-faktor sosial, habit, ketersediaan, dll

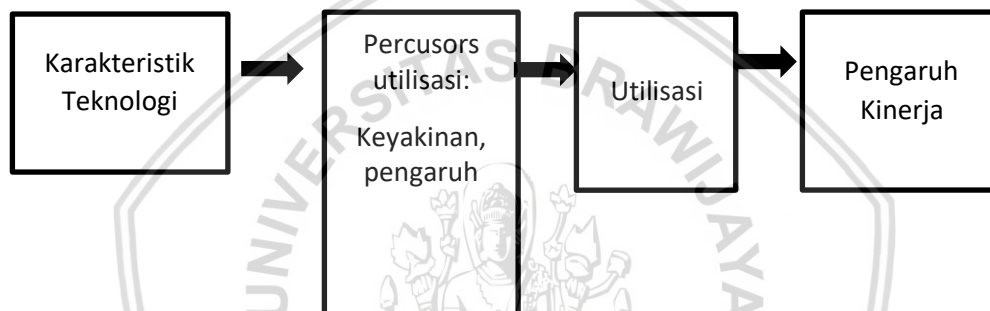
Keterbatasan Model *Focus Fit*

Model yang memfokuskan pada fit saja tidak akan memberikan pemahaman terhadap sistem yang harus diutilisasi sebelum sistem tersebut mengalir ke kinerja karyawan. Utilisasi merupakan *outcome* yang sifatnya kompleks, yang berdasarkan pada banyak faktor selain fit (misalnya: habit, norma sosial dan faktor situasional lain). Model fit dapat bermanfaat dari penambahan pemahaman utilisasi itu sendiri

dan pengaruhnya terhadap kinerja. Model yang paling bawah dari diagram Model Hubungan dari Teknologi ke Kinerja merupakan kombinasi dari dua perspektif, kinerja melakukan *join* dengan *utilisasi* dan TTF

1. Gambar Model Hubungan dari Teknologi ke Kinerja

1.1 Fokus Utilisasi

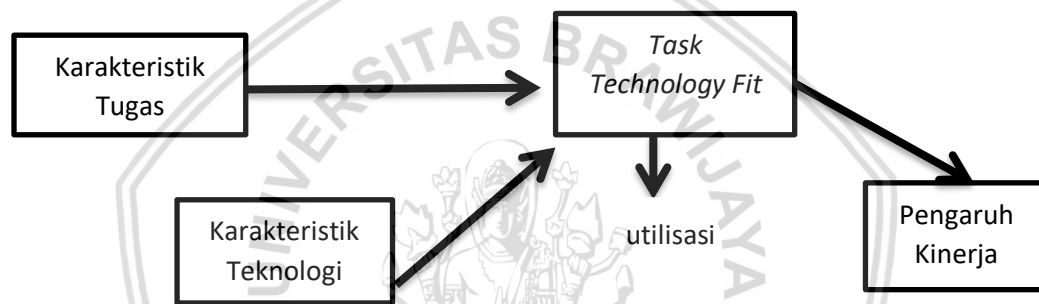


Sumber: Goodhue dan Thompson (1995)

Dua riset komplementer atas TPC (*Technology-to-Performance Chain*) adalah berdasarkan fokus utilisasi. Fokus ini terkait dengan sikap dan keyakinan pengguna untuk memperkirakan utilisasi sistem informasi (Lucas, 1975, Cheney et al. 1986, Davis, 1989, Davis et al. 1989, Doll & Torkzadeh, 1991). Model paling atas dari gambar 2 memperlihatkan suatu model teknologi untuk mempengaruhi kinerja. Kebanyakan riset utilisasi berdasarkan atas teori sikap dan perilaku. Aspek-aspek teknologi misalnya: sistem kualitas tinggi atau berbagai kebijakan lain, terkait dengan sikap pengguna (keyakinan, pengaruh) tentang sistem misalnya untuk pemanfaatan

sistem atau kepuasan pengguna informasi (Baroudi et al. 1996). Sikap pengguna terkait dengan norma sosial (Hartwick & Barki, 1994, Moore & Benbasat, 1992) dan faktor situasional lain. Langsung atau tidak langsung, implikasi dari peningkatan utilisasi akan memberikan pengaruh positif.

1.2 Fokus Fit

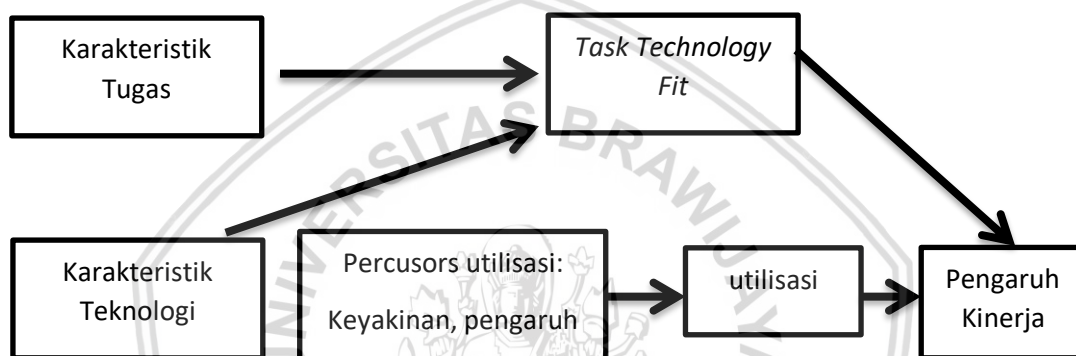


Sumber: Goodhue dan Thompson (1995)

Fokus Riset *Task-Technology Fit*/TTF Model tengah dari gambar 1.2 merupakan suatu teknologi yang memberikan *features* dan mendukung penyelesaian tugas. Fit disini menentukan kinerja (dan utilisasi). Fokus fit merupakan bukti yang paling penting dalam riset terhadap pengaruh kinerja. Beberapa penelitian yang telah melakukan studi kinerja menemukan hasil bahwa kinerja tergantung pada fit dan tugas (Benbasal et al, 1986, Dickson et al. 1986). Studi lain menemukan bahwa ketidaksesuaian antara penyajian data dan tugas akan menurunkan kinerja pembuatan keputusan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Goodhue (1988) menemukan bahwa

sistem informasi (sistem, kebijakan, staf sistem informasi, dll) mempunyai pengaruh atas kinerja jika ada kesesuaian antara fungsionalitas dan persyaratan tugas yang dilakukan pengguna.

1.3 Kombinasi Utilisasi dan Fit



Sumber: Goodhue dan Thompson (1995)

Pengaruh karakteristik tugas terhadap teknologi informasi telah dipelajari oleh peneliti terdahulu (Daft & Macintosh, 1981, O'Reilly, 1982, Culnan, 1983). Fry & Slocum's (1984) juga menyarankan karakteristik umum dari tugas. Goodhue, Perrow's dan Thompson's (1967) memberikan dimensi kesuksesan pengukuran dengan berdasarkan pada: transaksi yang rutin dan transaksi nonrutin. Gambar ini merupakan kombinasi antara gambar 1.1 yang menekankan sikap dan keyakinan pengguna untuk memperkirakan utilisasi sistem informasi dengan gambar 1.2 yang menekankan pentingnya kecocokan/*fit* tugas yang akan

berdampak pada kinerja dalam penyelesaian tugas menggunakan sistem informasi

Variabel karakteristik tugas yang digunakan terdiri dari:

1. *Task Characteristics Non-routine*
2. *Task Interdependence*

Dalam pengukuran karakteristik tugas dipetakan dan dikelompokkan masing-masing tugas yang dilakukan oleh responden yang sesuai guna mengukur kinerja dari masing-masing departemen.

b) Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*)

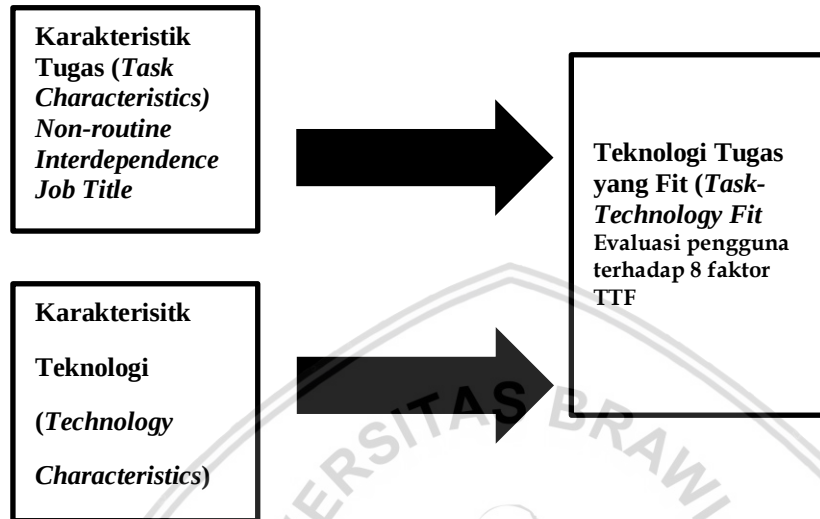
Karakteristik teknologi yang digunakan pengguna harus memperhatikan dua dimensi penting:

1. Sistem informasi yang digunakan masing-masing informan
2. Departemen informan

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran sistematis dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka yang gunanya memberikan alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.

2. Gambar Kerangka Pemikiran



Sistem *e-Registration* atau Sistem Pendaftaran WP Online yang merupakan sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran WP. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak. Ketika petugas pajak memproses pendaftaran *e-Registration* NPWP wajib pajak didukung oleh tingkat kecocokan karakteristik tugas dari petugas pajak dan karakteristik teknologi yang dimiliki oleh KPP Malang Selatan sesuai dengan teori *Task Technology Fit*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Peneliti mengumpulkan data berupa wawancara dan dokumentasi yang diolah dengan menggunakan kata-kata. Menurut Creswell (2014:4) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada kecocokan karakteristik tugas dan karakteristik teknologi yang dimiliki KPP Malang Selatan dalam penerapan pelayanan e-Registration NPWP. Creswell (2014:4) mengatakan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu,

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong (2012:94) dimaksudkan untuk membatasi bidang inkuiri, dimana peneliti tidak perlu kesana kemari untuk mencari subjek penelitian, sudah dengan sendirinya dibatasi oleh fokus, dan penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru

diperoleh di lapangan. Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah masih tetap dilakukan sewaktu peneliti sudah berada di latar penelitian. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Karakteristik tugas pegawai pajak KPP Pratama Malang Selatan sesuai dengan teori Goodhue dan Thompson (1995), yaitu:
 - a) *Task Characteristics Non-routine* (Tugas rutin-non rutin)
 - b) *Task Interdependence* (keterkaitan antar bidang)
2. Karakteristik teknologi KPP Pratama Malang Selatan sesuai dengan teori Goodhue dan Thompson (1995), yaitu:
 - a) Sistem informasi yang digunakan masing-masing informan
 - b) Departemen informan
3. Kecocokan Karakteristik tugas pegawai pajak dengan Karakteristik teknologi KPP Pratama Malang Selatan
 - a) Latar belakang pentingnya kualitas data dan kesesuaian data di KPP Pratama Malang Selatan
 - b) Hubungan antara otorisasi dan kemudahan menggunakan teknologi informasi
 - c) Keterkaitan keandalan sistem dengan user di KPP Pratama Malang Selatan
 - d) Keterkaitan penempatan data dengan ketepatan waktu pengerjaan tugas pegawai KPP Pratama Malang Selatan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian. Lokasi dan situs penelitian yang sudah ditetapkan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada KPP Malang

Selatan dengan pertimbangan sumber data yang dibutuhkan mudah diperoleh dan ditemui secara langsung di tempat tersebut selain itu KPP Malang Selatan terletak ditengah kota Malang yang merupakan kota yang lebih mengenal teknologi setelah Surabaya di wilayah Jawa Timur. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan berada di bawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang berlokasi di jalan Merdeka Utara No. 3, Kiduldalem, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119. Pemilihan situs penelitian sendiri adalah di seksi pelayanan. Seksi pelayanan berkaitan dengan kegiatan pendaftaran NPWP.

D. Jenis dan Sumber Data

Peneliti harus mengumpulkan sumber data yang berkualitas, dalam hal ini data yang dikumpulkan harus lengkap. Sumber data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer menurut Arikunto (2013:22), adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dipercaya. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan yang sesuai dengan tema yang diambil peneliti. Wawancara dilakukan kepada pegawai pajak KPP Malang Selatan di 1 seksi yaitu seksi pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan *e-Registration* NPWP

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Arikunto (2013:22), adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat,

SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data wajib pajak yang telah memiliki NPWP ataupun yang belum memiliki NPWP tahun 2016, serta profil dan struktur organisasi dari KPP Malang Selatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Metode yang dapat dilakukan dalam mengumpulkan data bisa dengan cara penggunaan tes, kuesioner atau angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara menurut Moleong (2012:186) adalah “Percakapan dengan maksud tertentu”. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in depth interviewe*) berupa wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur menurut Sugiyono (2012:73) adalah wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dibanding dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak informan diminta memberikan pendapatnya dan juga ide-idenya. Peneliti akan mengumpulkan keterangan tentang karakteristik tugas pegawai pajak dan karakteristik teknologi yang dimiliki KPP Pratama Malang Selatan.

Wawancara dilakukan kepada pegawai pajak di, merupakan pihak-pihak informan dalam penelitian. Wawancara akan dilakukan dengan 3 (tiga) informan yaitu:

- a. Seksi Pelayanan Perpajakan: 2 (dua) staff
- b. Kepala Seksi Pelayanan Perpajakan

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Arikunto (2013:274) yaitu “Mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya”. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa data wajib pajak yang telah memiliki NPWP ataupun yang belum memiliki NPWP tahun 2016, serta profil dan struktur organisasi dari KPP Malang Selatan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2009:149) didefinisikan sebagai alat yang digunakan peneliti dalam menyimpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam artian cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen merupakan hal penting digunakan dalam penelitian, karena memberikan pengaruh terhadap kualitas penelitian yang akan dilakukan. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dikarenakan kehadiran peneliti memiliki kedudukan yang sangat penting. Peneliti dibantu dengan menggunakan pedoman wawancara serta sarana dokumentasi, tempat dan peristiwa. Instrumen tersebut disusun berdasarkan fokus penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dijadikan sebagai acuan atau petunjuk atas wawancara yang digunakan peneliti dalam melakukan proses wawancara kepada informan. Pedoman wawancara berisikan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya agar proses wawancara kepada informan bisa lebih terarah dan mendapatkan jawaban atas rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian.

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi dijadikan sebagai alat untuk mencatat dan merekam hasil penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data. Alat bantu yang digunakan seperti alat tulis, perekam, dan kamera.

4. Observasi kualitatif

Observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan

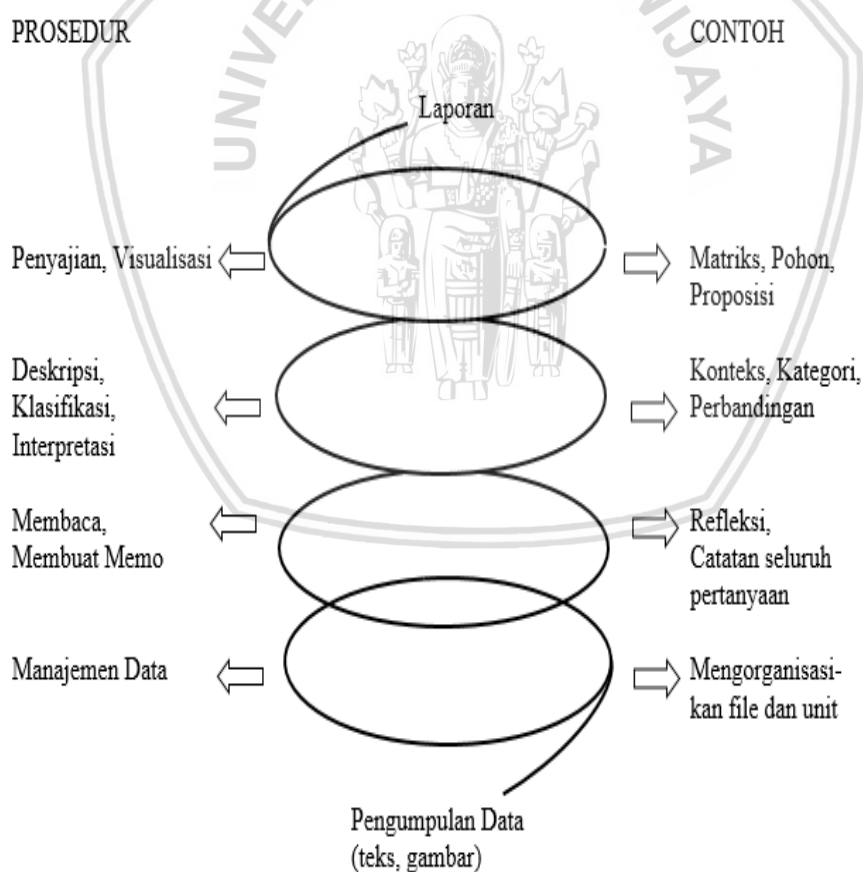
sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Peneliti dalam observasi kualitatif ini akan mengajukan pertanyaan kepada pegawai pajak berkaitan dengan karakteristik tugas pegawai pajak, karakteristik teknologi informasi yang dimiliki KPP Malang Selatan serta kecocokan karakteristik tugas dengan karakteristik teknologi informasi

G. Keabsahan Data

Keabsahan data (Validitas) merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Creswell merekomendasikan berbagai strategi dalam proses validitas data salah satunya adalah Mentriangulasi sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian (Creswell, 2016:269). Triangulasi Sumber adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dari hasil pembandingan tersebut akan lebih memantapkan kebenaran yang digali dari beberapa sumber data yang berbeda (Denzin dalam Moleong, 2013:330). Peneliti akan membandingkan hasil dari data-data yang diambil dari KPP Pratama Malang Selatan. Data-data yang akan dibandingkan adalah data hasil wawancara dengan 1 (satu) seksi terkait yang dalam 1 (satu) seksi terdapat 3 (tiga) narasumber.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk menelaah seluruh data yang dikumpulkan dalam penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menyiapkan data dan mengorganisasikan data untuk kemudian dianalisis, tahap selanjutnya dengan mereduksi data menjadi tema melalui proses pengodean dan peringkasan kode, dan tahap terakhir menyajikan data dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Creswell (2014:25). Tahap-tahap analisis data menurut Creswell (2014:254), yang harus dilakukan pada penelitian kualitatif adalah:



Gambar 3. Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber: Creswell, 2014

1. Pengumpulan Data.

Tahap pertama adalah pengumpulan data, data yang dikumpulkan adalah berupa transkrip dari hasil wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara berupa transkrip wawancara yang ditulis dari hasil wawancara dengan informan terkait, data dokumentasi diperoleh dari KPP Malang Selatan yang merupakan situs penelitian. Data-data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder.

2. Mengorganisasikan data

Pada tahap ini, data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi akan diorganisir dalam *file-file* komputer dan mengonversinya menjadi satuan teks yang sesuai untuk dilakukan analisis. Analisis dilakukan baik dengan tangan ataupun dengan komputer dan ditempatkan dalam sebuah *database* yang besar. Data dari hasil wawancara dan dokumentasi akan disimpan dalam sebuah *database* dan kemudian disusun menjadi sebuah teks untuk dianalisis.

3. Membaca dan Membuat Memo

Pada tahap ini, transkrip-transkrip wawancara akan dibaca secara keseluruhan yang nantinya diberikan makna sebelum dipecah menjadi beberapa bagian. Kemudian hasil dari catatan lapangan atau transkrip tersebut akan ditulis ke catatan atau memo pada bagian tepinya. Transkrip-transkrip hasil wawancara dan data dokumentasi yang telah disusun menjadi sebuah teks siap untuk dilakukan analisis kemudian dibaca secara keseluruhan dan diberikan catatan kecil atau memo pada bagian tepinya.

Data hasil wawancara ataupun dokumentasi dan data berupa laporan-laporan yang berkaitan dengan judul penelitian akan disusun menjadi sebuah teks ke dalam bentuk penyajian data yang kemudian siap untuk dianalisis.

4. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data menjadi Kode dan Tema

Data yang diperoleh baik berupa teks transkrip wawancara dan visual akan dideskripsikan secara detail, dikembangkan menjadi tema atau dimensi, dan diberikan penafsiran sesuai dengan perspektif yang terdapat dalam literatur. Praktiknya dalam penelitian ini, data-data yang telah diberi catatan kecil berupa memo dibagian tepi, kemudian akan diklasifikasikan ke dalam kategori yang lebih luas, untuk selanjutnya akan dideskripsikan.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Pada tahap terakhir ini akan disajikan data yang sebelumnya telah dianalisis lalu dimasukkan dalam bentuk teks, tabel, bagan, ataupun gambar.

Langkah dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data wajib pajak yang telah memiliki NPWP ataupun yang belum memiliki NPWP tahun 2016.
2. Menganalisa karakteristik tugas pegawai pajak KPP Pratama Malang Selatan dengan menggunakan variabel pengukuran kesuksesan Goodhue dan Thompson (1995)

3. Menganalisa karakteristik teknologi informasi yang dimiliki KPP Prtama Malang Selatan menggunakan variabel pengukuran kesuksesan Goodhue dan Thompson (1995)
4. Menganalisa kecocokan karakteristik tugas pegawai pajak dengan karakteristik teknologi yang dimiliki KPP Malang Selatan dengan menggunakan teori *Task Technology Fit* Goodhue dan Thompson (1995).



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pajak Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan yang beralamatkan di Jl. Merdeka Utara No 3 kota Malang awalnya adalah bentuk Kantor Pelayanan Pajak Induk yaitu “ Kantor Pelayanan Pajak Malang ” yang berada dalam naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Induk tersebut didasarkan pada pembagian kantor pajak sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar, jadi wajib pajak dilayani oleh kantor pajak yang sesuai dengan jenis pajaknya.

Namun, pada tahun 2007 terjadi perombakan struktur Kantor Pajak di seluruh Indonesia yang berlaih dari pembagian Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajaknya menjadi pembagian Kantor Pelayanan Pajak yang didasarkan pada wajib pajak dan wilayah kerjanya. Sebagai contoh pembagian berdasarkan wajib pajak sekarang ada dua jenis kantor pajak yaitu Kantor Pajak Pratama dan Kantor Pajak Madya. Perbedaan jenis ini dikaitkan dengan penanganan terhadap wajib pajak dimana Kantor Pajak Madya menangani wajib pajak yang berpotensi besar atau bisa dikatakan 200 pembayar pajak terbesar di wilayahnya. Sedangkan Kantor Pajak Pratama menangani wajib pajak biasa. Berdasarkan pada pembagian wilayah kerjanya semua Kantor Pelayanan Pajak memiliki daerah kerja yang sesuai dengan pembagian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajaknya.

Berdasarkan pada hal diatas guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Perpajakan, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak maka pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dilaksanakan bersamaan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama lainnya diresmikan diseluruh Kantor Wilayah Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Malang Selatan merupakan pecahan dari KPP Malang yang merupakan KPP Induk dan KPP Induk ini berdasarkan pembagian wilayah kerjanya di Kabupaten maupun Kota Malang dipecah menjadi KPP Malang Selatan, KPP Malang Utara, KPP Kepanjen dan KPP Singosari. Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kabupaten Malang terdiri dari KPP Kepanjen untuk Kabupaten Malang bagian selatan sedangkan untuk Kabupaten Malang bagian utara dipusatkan di KPP Singosari. Untuk wilayah kerja Kota Malang terbagi dalam dua KPP lagi dengan pembagian wilayah sebagai berikut:

1. KPP Malang Selatan : wilayah kerja Kecamatan Klojen, Sukun dan Kedungkandang.
2. KPP Malang Utara : wilayah kerja Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing

Batas wilayah administrasi KPP Malang Selatan meliputi:

1. Sebelah utara : Kecamatan Blimbing, Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Pakis
2. Sebelah timur : Kecamatan Tajinan

3. Sebelah selatan : Kecamatan Pakisaji (wilayah Kabupaten Malang)

4. Sebelah barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau (wilayah Kabupaten Malang)

KPP Malang Selatan merupakan salah satu bagian Kantor Pelayanan Pajak modern, yang telah menggabungkan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan serta pemeriksaan pada satu kantor, untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima kepada Wilayah Jawa Timur di Kota Malang.

2. Visi, misi dan lokasi

Adapun visi, misi dan lokasi penelitian yaitu KPP Malang Selatan:

a. Visi

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan adalah “ menjadi institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

b. Misi

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

c. Lokasi

KPP Malang Selatan terletak di Jalan Merdeka Utara No. 3 Malang. Telepon (0341) 361121, 361971, No. Fax (0341) 364407, kode pos 65119.

Gedung tersebut merupakan Ex. Gedung KPP Malang yang merupakan KPP Induk. Letak kantor ini sangat strategis dan mudah di temui karena berada di tengah Kota Malang tepatnya di depan Alun-alun Kota Malang, dan bersebelahan dengan Kantor Bank Indonesia Kota Malang.

3. Tugas, Fungsi dan Tujuan KPP Pratama Malang Selatan

KPP Malang Selatan Selatan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangny berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPP Malang Selatan Selatan menyelenggarakan fungsi:

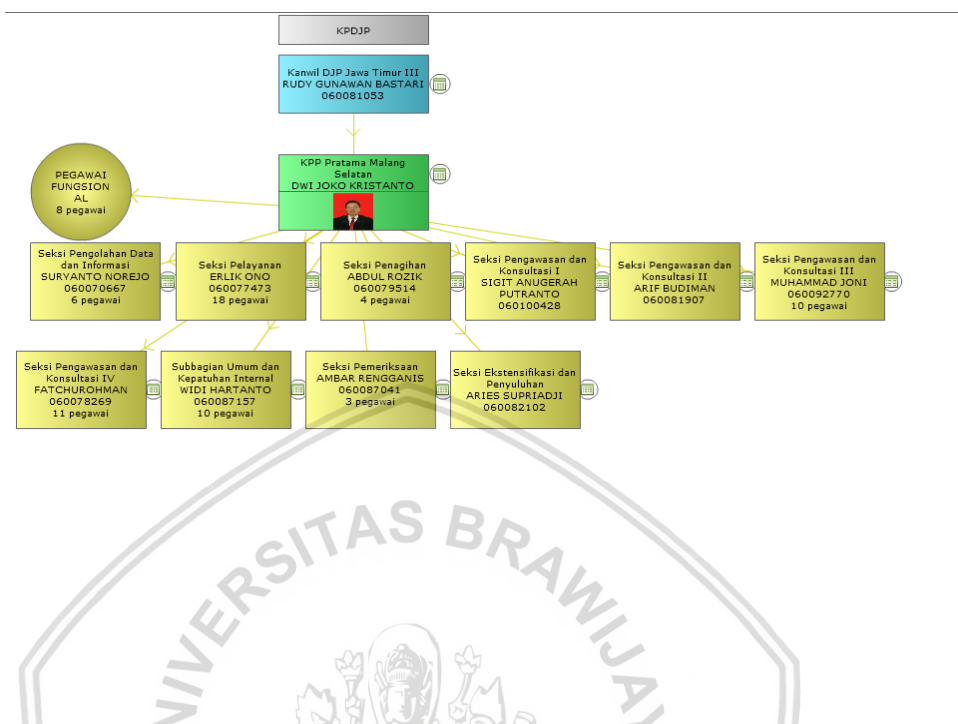
1. Penelitian, pengawasan dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak
2. Penelitian, pengawasan dan penatausahaan pembayaran masa dan PPh, PPN, PPnBM, PTLL lainnya, PBB dan PBHTB
3. Penyajian informasi dan pengolahan dan perpajakan
4. Ekstensifikasi dan penggalian potensi Wajib Pajak
5. Pendataan, pemutakhiran objek dan subjek PBB
6. Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan
7. Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PTLL lainnya, PBB dan BPHTB.

8. Penatausahaan penyelesaian pengangguran angsuran dan pengangguran PBB. Selain melaksanakan tugas dan beberapa fungsi di atas, KPP Pratama Malang Selatan memiliki tujuan-tujuan tertentu, antara lain:

- a. Melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan
- b. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan menyediakan fasilitas yang memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban serta hak perpajakan
- c. Meningkatkan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara individual
- d. Meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak
- e. Memudahkan pengawasan pelaksanaan tugas

Susunan Organisasi KPP Malang Selatan, Pada KPP Malang Selatan terdapat hierarki struktur organisasi yang menggolongkan tugas kerja berdasarkan seksi-seksi yang merupakan tanggungjawabnya. Susunan organisasi ini didasarkan atas adanya modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan salah satu program reformasi melalui penataan organisasi. Penataan organisasi ini didasarkan pada fungsi dan segmentasi Wajib Pajak, reformasi proses bisnis yang berorientasi pada penyederhanaan sistem dan prosedur dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta reformasi manajemen SDM. Adapun susunan organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

Gambar 4. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan



Dari bagan tersebut dapat diketahui bahwa Pratama Malang Selatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dipimpin oleh kepala kantor dibantu dengan sub bagian umum dan memiliki tujuh seksi yang terdiri dari seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi penagihan, seksi pengawasan dan konsultasi, seksi pemeriksaan, seksi ekstensifikasi dan penyuluhan, dan pegawai fungsional. Tanggung jawab KPP Pratama Malang Selatan berada dibawah Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Jawa Timur III.

Untuk tugas-tugas dan tanggung jawab dari susunan organisasi KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor

- a. Memimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam perumusan kebijakan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan, pengendalian teknis di bidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan .
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Departemen Keuangan.

2. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi

- a. Menyelesaikan pembagian hasil penerimaan PBB
- b. Memanfaatkan bank data
- c. Membentuk bank data
- d. Membuat dan menyampaikan syrat perhitungan (SPh) kirim ke KPP lain
- e. Meminjam berkas data / alat keterangan oleh seksi pengelolaan data dan informasi kepada seksi terkait
- f. Membuat laporan penerimaan PBB/BPHTB
- g. Menatausahakan alat keterangan
- h. Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi PDI

- i. Menyusun rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan

3. Seksi Pelayanan

- a. Melayani Wajib Pajak untuk membuat Nomor Pokok Wajib Pajak
- b. Menyelesaikan permohonan pengukuhan Penghasilan Kena Pajak
- c. Melayani Wajib Pajak untuk merubah identitas
- d. Melayani pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan lapangan
- e. Melayani pendaftaran objek pajak baru dengan pemeriksaan kantor
- f. Menyelesaikan pemindahan Wajib Pajak di kantor pelayanan pajak lama
- g. Menyelesaikan pemindahan PKP di kantor pelayanan pajak lama
- h. Menyelesaikan pemindahan Wajib Pajak di kantor pelayanan baru
- i. Menyelesaikan pemindahan PKP di kantor pelayanan pajak baru
- j. Melayani penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan pajak penghasilan.

- k. Melayani penerimaan dan pengolahan SPT Masa Pajak
Pertambahan Nilai waktu penyampaian SPT Tahunan PPh
- l. Menyelesaikan permohonan perpanjangan jang
- m. Menyelesaikan permohonan pembukuan dalam bahasa
inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat
- n. Menerbitkan surat perintah membayar kelebihan bayar untuk
perwakilan Negara asing dan badan-badan internasional serta
jabatan atau tenaga ahlinya
- o. Menyampaikan pemberitahuan revaluasi aktiva tetap dari
Wajib Pajak ke kantor wilayah
- p. Menyelesaikan pemberitahuan penggunaan norma
perhitungan
- q. Menyelesaikan permohonan pencetakan salinan
SPPT/SKP/STP
- r. Menyelesaikan pencabutan pengukuhan pengusaha kena
pajak
- s. Menyelesaikan penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak

4. Seksi Penagihan

- a. Menyelesaikan permohonan penundaan pembayaran pajak
- b. Menerbitkan surat keputusan pencabutan sita
- c. Menyelesaikan permohonan pembatalan lelang
- d. Menerbitkan dan menyampaikan surat teguran penagihan
- e. Menerbitkan Surat Perintah Melakukan Penyitaan (SPMP)

- f. Menerbitkan surat tagihan pajak (STP) bunga penagihan
 - g. Melaksanakan lelang
 - h. Menyelesaikan usulan dalam rangka penagihan pajak
 - i. Menghapus piutang pajak
 - j. Menagih pajak seketika dan sekaligus
 - k. Menerbitka surat permintaan pemblokiran rekening Wajib Pajak kepada pemimpin bank
 - l. Membuat usulan pencegahan dan penyanderaan terhadap Wajib Pajak tertentu
 - m. Menjawab informasi dan tunggakan Wajib Pajak
 - n. Membuat laporan seksi penagihan ke kantor wilayah
 - o. Menatausahakan surat ketentuan pajak dan surat tagihan pajak beserta bukti pembayaran
 - p. Menatausahakan surat keputusan keberatan / banding / pengurangan atau pembatalan ketentuan pajak dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pada seksi penagihan
 - q. Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi penagihan
5. Seksi pengawasan dan konsultasi
- a. Menerbitkan surat perintah membayar kelebihan membayar
 - b. Menerbitkan surat perintah membayar imbalan bunga

- c. Menyelesaikan permohonan penggunaan nilai buku dalam rangka menggabungkan usaha, pengalihan usaha atau pengaturan usaha
- d. Menyelesaikan permohonan keberatan
- e. Menyelesaikan pembetulan ketentuan pajak penghasilan. Pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah
- f. Menyelesaikan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah
- g. Menyelesaikan permohonan pengurangan atau pembatalan ketentuan pajak yang tidak benar pajak penghasilan, pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah
- h. Menyelesaikan permohonan perubahan metode pembukuan
- i. Meminta perubahan tahun buku pertama
- j. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPh 21
- k. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPh pasal 22 bendaharawan
- l. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 22 untuk pedagang pengumpul dan untuk industri tertentu
- m. Memberi izin prinsip pembebasan PPh pasal impor

- n. Menyelesaikan Permohonan surat keterangan bebas pemingutan PPh pasal 22 import
- o. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan PPh pasal 22 import untuk Wajib Pajak yang penghasilannya semata-mata dikenakan PPh yang bersifat final
- p. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemungutan PPh pasal 22 import emas batangan untuk ekspor emas batangan
- q. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemingutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 23
- r. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas pemotongan PPh atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto Surat Berharga (SBI) yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendirinya telah disahkan oleh menteri keuangan
- s. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPh atas penghasilan atau bangunan bagi wajib pajak real estas
- t. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan
- u. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPN

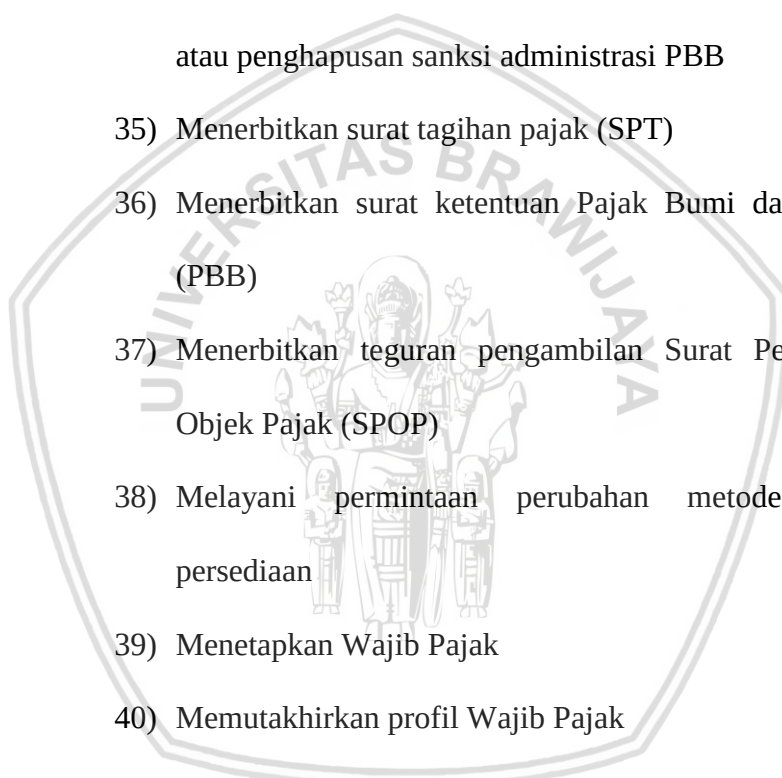
- v. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPN atas penyerahan BKP tertentu Wajib Pajak perwakilan Negara asing / badan internasional serta jabatan / tenaga ahlinya
- w. Melayani permintaan pemusatan PPN
- x. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPnBM atas pembelian kendaraan angkutan
- y. Menyelesaikan permohonan surat keterangan bebas PPnBM atas pembelian kendaraan bermotor
- z. Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materi sistem komputerisasi ke mesin teraan
 - 1) Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materi sistem komputerisasi
 - 2) Menyelesaikan permohonan penambahan deposit mesin teraan materi
 - 3) Menyelesaikan permohonan penambahan deposit teknologi percetakan
 - 4) Menyelesaikan permohonan penambahan deposit sistem komputerisasi
 - 5) Menyelesaikan pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan mesin teraan materi
 - 6) Menyelesaikan pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan teknologi percetakan

- 7) Menyelesaikan pemberian ijin pembubuhan tanda bea materai lunas dengan sistem komputerisasi
- 8) Menyelesaikan permohonan pegalihan saldo bea materai dari mesin teraan ke teknologi percetakan
- 9) Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materai dari mesin teraan ke sistem komputerisasi
- 10) Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materai dengan teknologi percetakan ke mesin teraan
- 11) Menyelesaikan permohonan pengalihan saldo bea materai dengan teknologi percetakan ke sistem komputerisasi
- 12) Menyelesaikan permohonan pengurangan angsuran PPh pasal 25
- 13) Menetapkan angsuran PPh pasal 25 Wajib Pajak bank, sewa guna usaha dengan hak opsi, badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah
- 14) Menyelesaikan permohonan mengangsur pembayaran pajak
- 15) Menyelesaikan permohonan kelebihan pembayaran PBB
- 16) Menyelesaikan permohonan pengurangan PBB terutang
- 17) Menyelesaikan permohonan pengurangan BPHTB
- 18) Menyelesaikan permohonan pengembalian pendahuluan PPh untuk Wajib Pajak patuh
- 19) Menyelesaikan permohonan kelebihan pembayaran Bea Pajak Hasil penjualan Tanah dan Bangunan (BPHTB)

- 20) Menyelesaikan pemindahbukuan (PBk)
- 21) Menyelesaikan pemindahbukuan (PBk) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) lain
- 22) Meminta surat keterangan fiskal Wajib Pajak non bursa
- 23) Menyelesaikan permohonan pengembalian pendahuluan pajak pertambahan nilai untuk Wajib Pajak criteria tertentu khusus Wajib Pajak patuh
- 24) Memberikan surat keterangan bebas fiskal luar negeri (SKBFLN) di kantor pelayanan pajak
- 25) Menyelesaikan permohonan keberatan atas penunjukan sebagai Wajib Pajak
- 26) Menyelesaikan permohonan kompensasi (pemindahbukuan) Pajak Bumi dan Bangunan
- 27) Menyelesaikan permohonan kompensasi STB/SKBKB/SKBKBT atas pemohon Wajib Pajak
- 28) Menyelesaikan pembetulan STB/SKBKB/SKBKBT secara jabatan
- 29) Menyelesaikan permohonan Wajib Pajak atas penggangguran atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan atau pembatalan STB/SKBKB/SKBKBT
- 30) Melaksanakan putusan gugatan atau banding
- 31) Menyelesaikan penghitungan lebih bayar (PLB)
- 32) Membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya

angsuran pajak penghasilan pasal 25 yang diakibatkan oleh diterbitkannya surat ketentuan pajak kurang bayar (SKBKB)

- 33) Menentukan kembali tanggal jatuh tempo pembayaran pajak terutang (SPPT PBB) yang diajukan oleh Wajib Pajak
- 34) Menyelesaikan permohonan Wajib Pajak atas oengurangan atau penghapusan sanksi administrasi PBB
- 35) Menerbitkan surat tagihan pajak (SPT)
- 36) Menerbitkan surat ketentuan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- 37) Menerbitkan teguran pengambilan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)
- 38) Melayani permintaan perubahan metode penelitian persediaan
- 39) Menetapkan Wajib Pajak
- 40) Memutakhirkan profil Wajib Pajak
- 41) Melaksanakan ekualisasi
- 42) Mengusulkan pengusaha kena pajak fiktif
- 43) Memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak
- 44) Menghimbau pembetulan surat pemberitahuan pajak (SPT)
- 45) Menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi wajib pajak



- 46) Menyelesaikan permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang
- 47) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk dari seksi pengawasan dan konsultasi
- 48) Menatausahakan surat keputusan pembetulan produk hukum
- 49) Menatausahakan surat keputusan keberatan / banding / pengurangan / pembatalan ketentuan pajak dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi diseksi pengawas dan konsultasi
- 50) Menyusun estimasi penerimaan pajak per Wajib Pajak
- 51) Melaksanakan penelitian dan analisis kepatuhan material Wajib Pajak
- 52) Menerbitkan pengganti SPMKP/SPMIB yang rusak / salah (yang telah didistribusikan)

6. Seksi Pemeriksaan

- a. Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak penjualan barang mewah
- b. Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai untuk selain Wajib Pajak patuh

- c. Menyelesaikan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan lebih bayar
- d. Pengamatan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- e. Memeriksa kantor
- f. Memeriksa lapangan
- g. Menyelesaikan usulan pemeriksaan
- h. Menyelesaikan usulan bukti permulaan
- i. Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi pemeriksaan
- j. Menatausahakan laporan hasil pemeriksaan (LHP) dan nota penghitungan (NOTHIT)

7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

- a. Menyelesaikan mutasi seluruhnya objek dan subjek PBB
- b. Menyelesaikan mutasi sebagai objek pajak dan subjek pajak PBB
- c. Menyelesaikan permohonan penundaan pengembalian SPOP
- d. Menyelesaikan permohonan surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)
- e. Menyelesaikan permohonan pembatalan SPPT/SKBKBT/STB
- f. Menerbitkan SPPT/SKBKBT/STB
- g. Menerbitkan daftar nominatif untuk usulan SP3 PSL ekstensifikasi

- h. Menerbitkan surat himbauan untuk ber-NPWP
- i. Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi ekstensifikasi pajak
- j. Melaksanakan penilaian individu objek pajak bumi dan bangunan
- k. Membentuk / menyempurnakan ZTR/NIR
- l. Membuat Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB)
- m. Memelihara data objek dan subjek PBB
- n. Mencari data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiscal
- o. Mencari data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan / pemutakhiran bank data perpajakan

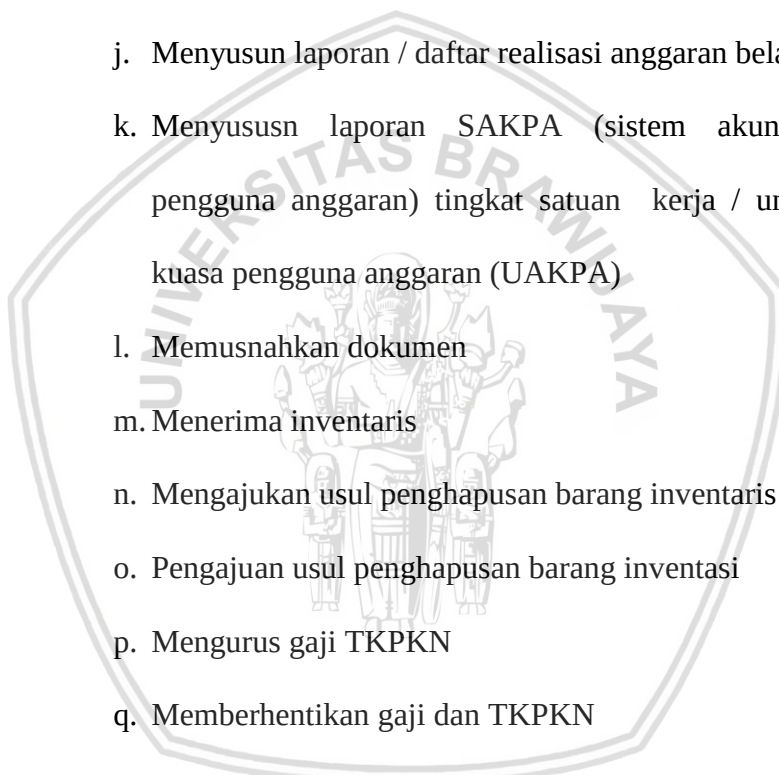
8. Sub Bagian Umum

Tugas dan tanggungjawabnya adalah sebagai berikut:

- a. Menerima dokumen di kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- b. Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di sub bagian umum
- c. Menyampaikan dokumen di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- d. Mengajukan uang makan pegawai negeri sipil (PNS)
- e. Menyusun Rencana Kerja Anggaran Kementrian Lembaga (RKAKL)
- f. Menyusun tanggapan atau tindak lanjut terhadap surat hasil pemeriksaan (SHP) / laporan hasil pemeriksaan(LPH) dari

Dirjen DEPKEU/BPK/BPKP / unit fungsional pemeriksaan lainnya

- g. Menyusun laporan berkala Kantor Pelayanan Pajak
- h. Membuat laporan tahunan
- i. Melaksanakan pembayaran tagihan melalui mekanisme langsung kepada rekaman
- j. Menyusun laporan / daftar realisasi anggaran belanja
- k. Menyusun laporan SAKPA (sistem akuntansi kuasa pengguna anggaran) tingkat satuan kerja / unit akuntansi kuasa pengguna anggaran (UAKPA)
- l. Memusnahkan dokumen
- m. Menerima inventaris
- n. Mengajukan usul penghapusan barang inventaris
- o. Pengajuan usul penghapusan barang inventasi
- p. Mengurus gaji TKPKN
- q. Memberhentikan gaji dan TKPKN
- r. Meminta pengujian kesehatan pegawai
- s. Melaksanakan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan sumpah pegawai negeri sipil
- t. Laporan pegawai perkawinan pertama pegawai
- u. Mengajukan usul peserta pendidikan di luar negeri
- v. Menerbitkan izin melanjutkan pendidikan diluar kedinasan (SI)



- w. Mengajukan usul permohonan pensiun janda / duda
 - x. Permohonan uang duka wafat / tewas
 - y. Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan taspen
 - z. Mengajukan usulan permohonan berhenti bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau permintaan sendiri
- 1) Membuat laporan bulanan konservasi energi
 - 2) Membayar anggaran belanja
 - 3) Melaksanakan penutupan buku kas umum
 - 4) Membayar lembur pegawai
 - 5) Mengajukan usul pengangkatan bendahara
 - 6) Membuat kartu tanda pengenalan pemeriksaan

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Selain delapan seksi tersebut dalam susunan organisasi KPP Pratama Malang Selatan terdapat Kelompok Jabatan Fungsional. Kelompok Jabatan Fungsional ini berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor. Jabatan Fungsional pada KPP Pratama Malang Selatan bertugas sebagai penyidik dan pemeriksa Wajib Pajak dengan pembayaran pajak terbesar dan jabatan ini dipimpin oleh seorang supervisor.

B. Penyajian Data

1. Analisis Karakteristik Tugas sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)

a. *Task Characteristics Non-routine* (tugas rutin-non rutin)

Suatu tugas (*task*) didefinisikan secara luas sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan untuk merubah masukan (*input*) menjadi keluaran-keluaran (*output*). Seperti yang disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Jadi kita kan mengerjakan tugas sesuai dengan SOP masing-masing kalau di Seksi Pelayanan pasti sudah dibagi tugasnya begitu juga di Seksi lain pasti juga punya SOP yang berbeda dengan Seksi Pelayanan. Untuk keseluruhan pegawai pasti mengerjakan tugasnya sesuai SOP masing-masing jadi untuk tugas rutin yang dibagi sesuai SOP tapi mengenai tugas non-rutin terkadang ada tapi tidak jadi sebuah kebiasaan karena melihat kondisi juga jika ada pun bukan tugas yang rumit”. (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB).

Hal terkait juga disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Untuk tugas rutin ya kita harus nurutin SOP yang sudah diberikan sebagai porsi kita menyelesaikan tugas masing-masing dan untuk tugas non-rutin hampir tidak ada kalau misal kebetulan membantu karyawan

lain diluar SOP di Seksi kita kalau menurut saya itu bukan tugas”.
(wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB).

Dalam menyelesaikan tugas rutin maupun non-rutin yang diberikan pegawai KPP Malang Selatan, khususnya dalam penelitian ini di dalam Seksi Pelayanan menggunakan telah menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*). Pegawai telah mendapat tugasnya masing-masing bahkan tugas non-rutin hampir tidak ada karena telah berpedoman pada SOP yang dengan itu membatasi wewenang tugas masing-masing pegawai. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Erlik Ono selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Sesuai dengan tujuan KPP Malang Selatan ya pastinya ada patokan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Melalui SOP itu juga kita bisa mengetahui kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas atau bisa juga seberapa berjalan tujuan yang hendak dicapai tersebut”. (wawancara dilakukan 7 Juni 2018 pukul 8.00 WIB)

b. Task Interdependence (keterkaitan dengan bidang/seksi lain)

Karakteristik tugas dipetakan dan dikelompokan sesuai masing-masing tugas yang dilakukan informan dalam satu seksi yang berkaitan dengan seksi lain. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Jadi pasti berkaitan dengan seksi lain. Kalo di pelayanan pasti sudah dibagi, jadi siapa nanti yang mengerjakan seumpamanya yang pasti yang menerima berkas permohonan dari WP itu kan pasti diregister dulu di

TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) setelah dari sana berkas akan didistribusikan ke *back office*". (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Hal terkait juga disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

"Seumpama contoh berkas non efektif NPWP di *back office* akan diregister non efektifnya, non efektifnya yang melakukan penelitiannya dari Waskon I jadi akan diteruskan disana di dalam seksi/departemen setelah di kembalikan ke *back office* untuk dicetak surat ketetapan non efektifnya, contoh lagi yang berkaitan dengan seksi eksten 2 penyuluhan, ini kami membaginya dengan seksi eksten untuk usahawan yang mendaftar NPWP berkasnya masuk ke eksten karena apa kalau pegawai kan Pphnya kan sudah dipotong ole pihak pemberi kerjanya sedangkan untuk usahawan kan membayar PPhnya sendiri dan WP kan pasti bingung gimana caranya menghitung dan membayarkannya itu akan diberikan penyuluhan di seksi eksten untuk penghapusan NPWP nanti kita mendistribusikan ke seksi pemeriksaan jika ada WP yang NPWP sebelumnya non-aktif kemudian aktif kembali". (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

Keterkaitan antara seksi pelayanan dengan seksi lain ditentukan oleh transaksi apa yang dilakukan namun yang paling dominan seksi pelayanan

tugasnya berhubungan dengan Waskon I seperti yang disampaikan oleh Ibu Erlik Ono selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Jadi kalo seumpama ada perubahan data kan masuknya ke TPT aplikasi yang digunakan ya epeg dengan adanya perubahan data mengenai alamat/no telpon pasti akan membantu seksi lain terutama AR atau Waskon II III IV untuk dapat mengakses data terbaru dari WP. Jadi moving WPnya besar dengan itu pasti ada korespondensi dari WP juga.”

(wawancara dilakukan 7 Juni 2018 pukul 08.00 WIB)

2. Analisis Karakteristik Teknologi sesuai dengan teori *Task Technology*

***Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995)**

a. Sistem informasi masing-masing informan

Sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransfer data menjadi informasi yang berguna. Setiap organisasi yang menggunakan komputer untuk memproses data transaksi memiliki fungsi sistem informasi. Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data. Kantor Pajak Pratama merupakan dinas di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak yang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat dalam proses kerjanya menggunakan SIDJP. SIDJP merupakan singkatan sistem informasi direktorat jenderal pajak yang sesuai dengan Data Base DJP. SIDJP merupakan sistem regulasi yang bersifat memberi batasan atas akses pegawai KPP. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“kalo SIDJP itu aksesnya dibatasi atas masing-masing WP nya, kalau pelayanan aksesnya semuanya karena berkas permohonan kan masuknya ke sini”. (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Sistem informasi di KPP Malang Selatan terhubung dengan semua seksi yang ada tapi untuk mengaaksesnya telah dibagi sesuai dengan SOP dan tupoksi masing-masing seksi atau pegawainya. Hal terkait juga disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“beberapa seksi dibatasi aksesnya namun tetap terintegrasi dengan SIDJP.” (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

Sistem informasi atau aplikasi lain juga digunakan dalam pemrosesan pelayanan wajib pajak terutama dalam pemrosesan NPWP menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* seperti yang disampaikan oleh ibu Erlik Ono selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Menggunakan sistem lain jika data WP yang kami cari tidak ada pasti kami cari datanya di aportal.” (wawancara dilakukan 7 Juni 2018 pukul 08.00 WIB).

b. Departemen Informan

Departemen/seksi dalam KPP Malang Selatan merupakan sub bagian dari fungsi kerja KPP Malang Selatan yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan SOP dan Tupoksinya. Penelitian ini memfokuskan penelitian di seksi Pelayanan yang berhubungan secara langsung dan *continue* dalam pemrosesan NPWP menggunakan aplikasi sistem *e-*

Registration. Akses pegawai terhadap data yang dibutuhkan mempunyai batasan meskipun dalam satu seksi. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“mengenai akses bagi pelaksana hampir sama bisa mengakses lebih untuk pegawai pelaksana *full accses* dengan menggunakan ID dan pass masing-masing.” (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Hal terkait juga disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Sistem komputer terintegrasi dengan SIDJP menggunakan join domain jadi untuk pegawai harus menggunakan id dan password untuk lebih mudah mengetahui *user*nya dan data apa yang telah dibuka”. (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

Menu di dalam komputer pegawai pelaksana dan kepala seksi berbeda. Disesuaikan dengan data apa yang dibutuhkan penggunaanya sesuai dengan SOP penggunaanya. Perbedaan mengakses yang disampaikan oleh ibu Erlik Ono selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Jadi kalo dalam 1 seksi bisa mengakses data yang sama kecuali menu untuk Kepala Seksi berbeda. Untuk kepala Seksi kan bentuk persetujuan”. (wawancara dilakukan 7 Juni 2018 pukul 08.00 WIB)

3. Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi Informasi teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)

a. Latar belakang pentingnya kualitas data dan kesesuaian data di KPP Malang Selatan

Mendefinisikan kualitas dalam hal keakuratan data, memastikan bahwa data benar-benar dipelihara (selalu diperbarui), dan meningkatkan level rincian data sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Hal Terkait juga disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Kualitas data harus yang terbaru, walaupun data yang lama masih ada tetapi jika WP tidak mengajukan perubahan data”. (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Sesuai dengan yang disampaikan diatas, data yang diberikan wajib pajak harus yang terbaru dalam pemrosesan NPWP, untuk data wajib pajak yang lama masih ada tetapi wajib pajak tentu akan ditanya mengenai kebenaran data yang diberikan. Apalagi sekarang dengan adanya e-registration dimana proses melalui *online*. Data yang diberikan wajib pajak apabila ada perbedaan atau di sistem SIDJP tidak terdapat pegawai pelayanan NPWP dapat memperoleh data melalui Aportal sebagai data yang berasal dari sumber yang berbeda tetapi harus dapat dikonsolidasikan dan dibandingkan dengan konsisten. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“Untuk kemudahan mengetahui data sangat mudah sekali bisa menggunakan SIDJP, kalau SIDJP terbatas mengenai WP kami aja tapi kalau memang ada WP yang mau pindah masuk pasti di aplikasikan lain

bisa diakses (aportal).” (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

Sesuai penyampaian kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwa keakuratan data dan keterbaruan data sangat penting bagi pegawai dalam mengerjakan tugas sesuai SOP di seksi Pelayanan yang diantaranya melayani pemposesan NPWP online menggunakan sistem e-Registration.

b. Hubungan antara otorisasi dan kemudahan menggunakan teknologi informasi

Tugas yang dikerjakan oleh pegawai seksi pelayanan yang telah ditetapkan sesuai SOP sangatlah banyak. Otorisasi sebagai hak yang diperoleh pegawai untuk mengakses data yang dibutuhkan untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya. Seperti yang telah disampaikan oleh Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“data terbaru juga bisa didapat dari pihak ketiga yaitu Dispenduk, mengenai akses data kependudukan hanya beberapa pegawai yang diberikan wewenang dan harus melalui permintaan ke kantor pusat untuk keamanan mengakses data pasti dilindungi *password*.” (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Tujuan dari otorisasi sesuai yang telah disampaikan diatas bahwa pegawai telah diberikan hak khusus yang berbeda dengan pegawai lain sesuai dengan kebutuhan data yang digunakan. Pegawai. Mengenai kemudahan mengakses data sesuai yang disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“untuk kemudahan mengakses data cukup mudah dengan id dan password masing-masing pegawai meskipun tidak semua mendapat akses”. (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

c. Keterkaitan keandalan sistem dengan user di KPP Malang Selatan

Keandalan sebagai kemampuan teknologi informasi berbasis komputer untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, mampu memberikan pelayanan yang akurat (tidak *error*), dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Pemrosesan NPWP dengan menggunakan sistem e-Registration dimungkinkan lebih cepat dan tepat dalam segi pelayanan. Seperti disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Mengenai ketersediaan perangkat komputer telah mengikuti zaman, jika ada peraturan terbaru sistem maupun perangkat harus mensupport kebutuhan pegawai untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada WP” (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Menggunakan aplikasi e-Registration juga mengikuti peraturan terbaru dimana pemrosesan NPWP secara online, apabila ada masalah seperti *undermaintenance* pasti seluruh sistem yang berkaitan dengan SIDJP otomatis tidak dapat memproses lebih lanjut.

Teknologi informasi dan aplikasi yang digunakan juga harus *user frendly* untuk dapat terhubung dengan penggunanya ,hubungan dengan pengguna diartikan sebagai bagaimana teknologi informasi dapat digunakan sesuai

dengan kondisi bisnis perusahaan, teknologi digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan untuk mempercepat permintaan data.

Hal terkait telah disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“untuk perangkat dan sistem yang digunakan disini sangat *user friendly*, pegawai dapat dengan cepat dan mudah menggunakan untuk menyelesaikan tugasnya. Apabila ada pegawai yang belum mengerti pasti ada pelatihan bagaimana menggunakan tetapi tidak semua pegawai dapat ikut dalam pelatihan tersebut.” (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

d. Keterkaitan penempatan data dengan ketetapan waktu pengerjaan tugas pegawai KPP Malang Selatan

Penempatan data sangat terkait dengan ketetapan waktu yang dibutuhkan pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Penempatan yang telah terperinci akan dapat memudahkan pegawai mengerjakan tugasnya dengan dampak waktu yang dibutuhkan pegawai lebih sedikit. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut:

“Data mengenai WP yang ada di bawah naungan KPP Malang Selatan telah disimpan di data SIDJP, data WP yang lama pun masih tersedia. Data tersebut merupakan data terakhir yang dimiliki KPP Malang Selatan mengenai WP, apabila WP tidak memperbaharui datanya maka data

terakhir tersebut yang digunakan.” (wawancara dilakukan 31 Mei 2018 pukul 11.30 WIB)

Pegawai di KPP Malang Selatan dalam mengerjakan tugasnya pasti menggunakan pedoman SOP yang mempunyai tujuan agar tugas yang dikerjakan pegawai tepat waktu, hal terkait mengandung arti bahwa sistem informasi yang dipadukan dengan kegiatan operasional perusahaan akan menghasilkan sebuah jadwal yang tepat waktu. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya selaku Pelaksana Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“Untuk penyelesaian tugas menggunakan sistem e-Registration mengenai hasil akhir tugas dan waktu pengerjaan harus tepat waktu. Seperti contoh pengukuhan PKP kan dimasukan ke aplikasi *e-Registration* dengan aturan terbaru yang dulunya 10 hari kerja ada penelitian lapangan juga, jika sekarang aturannya harus 1 hari kerja ya berarti penyelesaian juga harus 1 hari kerja”. (wawancara dilakukan 5 Juni 2018 pukul 15.30 WIB)

Hal terkait juga disampaikan oleh Ibu Erlik Ono selaku Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“dengan pengerjaan tugas pegawai sesuai SOP dapat di monitoring mengenai ketepatan waktu dan hasil akhirnya yang digunakan sebagai penilaian terhadap kinerja dari pegawai tersebut”. (wawancara dilakukan 7 Juni 2018 pukul 08.00 WIB)

C. Analisis Data

1. Analisis Karakteristik Tugas sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)

a. *Task Characteristics Non-routine* (tugas rutin-non rutin)

Suatu tugas (*task*) didefinisikan secara luas sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan untuk merubah masukan (*input*) menjadi keluaran-keluaran (*output*). Tugas yang dikerjakan telah dibagi sesuai SOP tiap seksi. Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan menyampaikan bahwa Untuk keseluruhan pegawai pasti mengerjakan tugasnya sesuai SOP masing-masing untuk tugas rutin yang dibagi sesuai SOP tapi mengenai tugas non-rutin terkadang ada tapi tidak jadi sebuah kebiasaan karena melihat kondisi juga jika ada pun bukan tugas yang rumit. Hal ini dimaksudkan agar tugas yang diberikan kepada pegawai bisa teratur sesuai SOP, di dalam praktiknya di KPP Malang Selatan khususnya di seksi pelayanan berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam penerapan rutin dan non-rutin telah sesuai dengan SOP yang digunakan, dilihat dari karakteristik tugas sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) dengan menggunakan aplikasi e-Registration NPWP tugas yang dikerjakan lebih mudah karena dengan aplikasi sistem tersebut wajib pajak dapat mengakses NPWP secara online tidak harus datang ke KPP. Sesuai dengan SOP yang digunakan salah satunya yaitu melayani WP untuk membuat NPWP yang dalam proses tugasnya pegawai telah terbagi sehingga mengenai tugas non rutin diluar

SOP yang dilakukan hampir tidak ada, jika memungkinkan ada tugas tersebut bukan termasuk tugas wajib melainkan bersifat membantu dan sementara untuk pegawai lain yang membutuhkan.

b. Task Interdependence (keterkaitan dengan bidang/seksi lain)

Karakteristik tugas dipetakan dan dikelompokkan sesuai masing-masing tugas yang dilakukan informan dalam satu seksi yang berkaitan dengan seksi lain. Mengenai keterkaitan antar seksi seperti yang telah disampaikan bu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan bahwa pasti ada keterkaitan seksi pelayanan dengan seksi lain dilihat dari transaksi apa yang dikerjakan. Seperti contohnya contoh berkas non efektif NPWP di *back office* akan diregister non efektifnya, non efektifnya yang melakukan penelitiannya dari Waskon I jadi akan diteruskan disana di dalam seksi/departemen setelah di kembalikan ke *back office* untuk dicetak surat ketetapan non efektifnya.

Didalam prakteknya di KPP Malang Selatan khususnya di seksi pelayanan berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa antara seksi pelayanan dengan seksi lain telah berhubungan dalam hal penyelesaian tugasnya, dilihat dari karakteristik tugas sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) bahwa harus ada keterkaitan antar seksi dalam pelayanan pemrosesan NPWP. Keterkaitan ini juga telah dibagi dan diatur dalam SOP yang digunakan pegawai dalam mengerjakan tugasnya dimana memiliki dampak positif bagi pegawai seksi pelayanan dengan seksi lain yang berkaitan.

2. Analisis Karakteristik Teknologi sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)

a. Sistem informasi masing-masing informan

Kantor Pajak Pratama merupakan dinas di bawah naungan Direktorat Jenderal Pajak yang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat dalam proses kerjanya menggunakan SIDJP. SIDJP merupakan singkatan sistem informasi direktorat jenderal pajak yang sesuai dengan Data Base DJP. SIDJP merupakan sitem regulasi yang bersifat memberi batasan atas akses pegawai KPP. Kantor Pajak Pratama telah menggunakan sistem informasi berbasis komputer yang merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransfer data menjadi infrormasi yang berguna. Didalam pemprosesan NPWP pegawai menggunakan e-Registration NPWP yang hanya dapat diakses oleh pegawai tertentu yang aksesnya dibatasi terhadap WP tertentu.

Didalam prakteknya seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Junior Dwi Prasetya dan Ibu Erlik Ono bahwa dalam pemprosesan tugas menggunakan aplikai sistem informasi tidak hanya menggunakan SIDJP saja dimungkinkan menggunakan aplikasi sistem lain yang dapat menunjang pegawai dalam pemprosesan NPWP dan kebutuhan atas data WP yang dicari, contohnya seperti aplikasi sistem Aportal yang digunakan apabila data yang terdapat di Data Base SIDJP belum ada namun sitem aplikasi Aportal tetap terintegrasi dengan SIDJP tersebut. Hal ini sesuai dengan teori

Gambar 5. Website Direktorat Jenderal Pajak



Gambar 6. Menu Registrasi Wajib Pajak Online



Gambar 7. Pengisian Identitas Pendaftaran Online Wajib Pajak



Gambar 8. Aktivasi Account



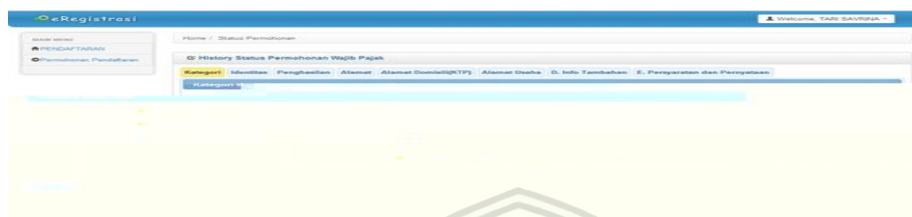
Tahap berikutnya WP login ke sistem e-Reg dengan mengklik “Login di
sini”

Gambar 9. Aktivasi login e-Registrasi



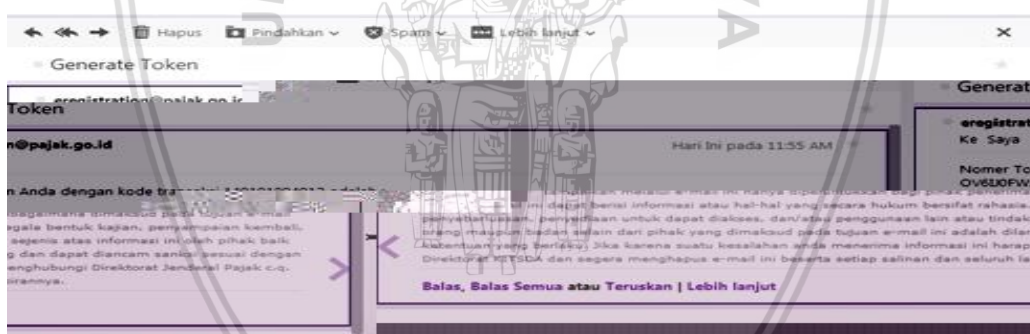
Setelah selesai mengunggah fotocopy KTP WP lalu klik simpan dan proses permohonan.

Gambar 10. Registrasi



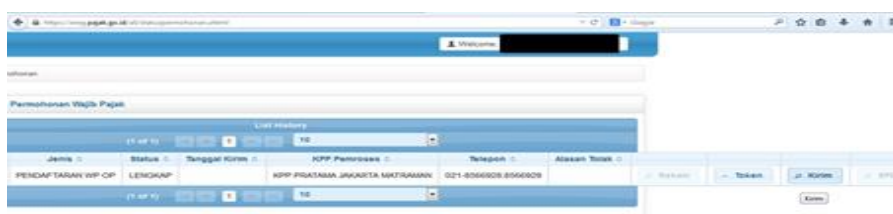
Kemudian WP pilih menu “token”, nomor token WP akan dikirimkan ke alamat e-Mail WP.

Gambar 11. Generate Token



Tahap berikutnya WP kembali ke menu pendaftaran dan klik kirim.

Gambar 12. Pengiriman



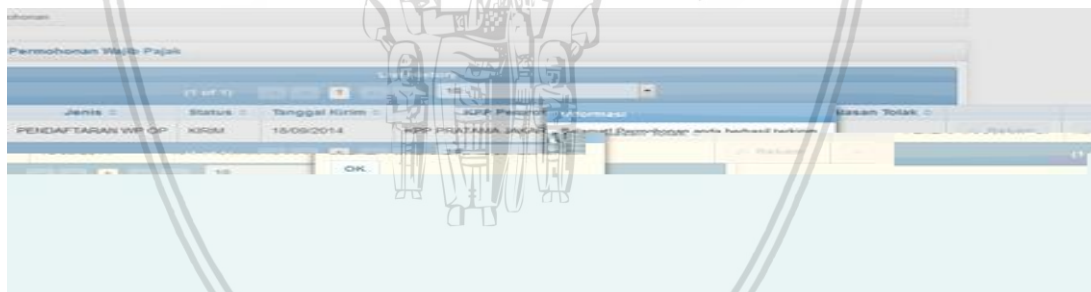
lalu WP masukkan nomor token yang telah dikirim ke e-Mail WP sebelumnya dan klik kirim permohonan.

Gambar 13. Memasukkan Nomor Token



Setelah itu akan ada konfirmasi bahwa permohonan berhasil terkirim.

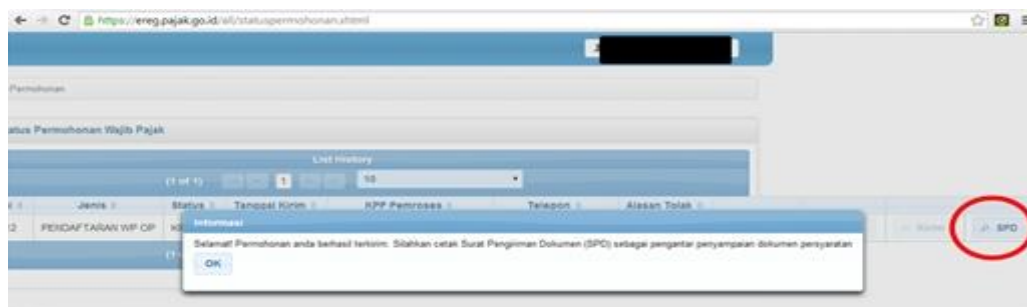
Gambar 14. Konfirmasi Permohonan Pendaftaran



Tahapan pendaftaran sama dengan tahapan jika WP mengunggah fotocopy

KTP. Perbedaannya, setelah WP memasukkan nomor token.

Gambar 15. Permohonan Berhasil Terkirim



Setelah klik ok, klik SPD untuk mencetak SPD sebagai penyampaian

Gambar 16. Surat Pengiriman Dokumen



SPD akan didownload dalam bentuk PDF.

b. Departemen Informan

Departemen/seksi dalam KPP Malang Selatan merupakan sub bagian dari fungsi kerja KPP Malang Selatan yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan SOP dan Tupoksinya. Seksi Pelayanan terdapat 10 staf pelayanan yang berhubungan secara langsung dan *continue* dalam pemrosesan NPWP menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Sesuai tujuan dari KPP diantaranya meningkatkan pelayanan terhadap WP dengan menyediakan fasilitas yang memudahkan WP dalam melaksanakan kewajiban serta hak perpajakan dilihat

dari teori kesuksesan TI, TI *e-Registration* tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi WP maupun fiksus. Pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem e-Registration yang dilakukan oleh masyarakat atau konsumen sebagai wajib pajak, selain masyarakat, pegawai pajak juga merasakan manfaat yang didapat.

Dampak positif yang dapat diterima oleh masyarakat sebagai wajib pajak dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem e-Registration, dampak tersebut dapat dirasakan masyarakat yang menggunakan layanan pendaftaran NPWP dengan aplikasi sistem e-Registration baik pada saat itu maupun setelah melakukan pelayanan pendaftaran NPWP dengan menggunakan aplikasi sistem e-Registration. Dimana suatu pengaruh yang didapat setelah mendapatkan layanan yang diberikan. Dalam hal ini berupa pengaruh yang dirasakan masyarakat setelah melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan sistem e-Registration. Masyarakat sebagai wajib pajak sudah pasti merasakan dampak positif dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem e-Registration. Dimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat yaitu terjadi perubahan dalam kehidupan 1 sehari-hari, perubahan ini terjadi karena adanya pelayanan yang memudahkan masyarakat. Pelayanan pendaftaran NPWP yang seharusnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak setempat, sudah dapat dilakukan dimana saja yang terdapat jaringan Komputer. Dengan menggunakan jaringan komputer pelaksanaan pendaftaran NPWP dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga membantu kerja dari aparatur di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak dalam mendata wajib pajak. Hal ini pun dapat meningkatkan penerimaan

pajak dari wajib pajak. Mengenai penggunaan maupun akses terhadap teknologinya telah dibagi dan aksesnya telah dibatasi. Bapak Junior Dwi Praseya telah menyampaikan bahwa semua pegawai di seksi pelayanan telah memiliki id dan password masing-masing untuk dapat mengakses data yang dibutuhkan menggunakan sistem aplikasi *e-Registration* ataupun akses ke SIDJP.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pegawai pajak KPP Pratama Malang Selatan dapat disimpulkan bahwa dalam prakteknya di KPP Malang Selatan setiap seksi telah menggunakan teknologi informasi yang sama yaitu SIDJP, seksi pelayan telah menggunakan e-registration NPWP dalam proses pelayanan terhadap WP nya meskipun ada dampak positif dan negatif dalam pemrosesan pelayanan tersebut. Dampak positif yang dirasakan oleh pelaku perpajakan di KPP Malang Selatan yaitu perubahan kondisi kerja yang dirasakan aparaturnya perpajakan, yang semula serba manual saat ini diganti dengan menggunakan Sistem informasi berbasis komputer. Pelayanan pendaftaran NPWP yang telah menggunakan teknologi informasi berupa penggunaan aplikasi sistem *e-Rregistration*. Aplikasi ini merupakan suatu aplikasi yang berfungsi untuk memberikan suatu layanan pendaftaran NPWP kepada wajib pajak, yang diupayakan agar dapat meningkatkan pelayanan perpajakan.

Dampak negatif yang ditimbulkan dari penggunaan sistem *e-Registration* yang dirasakan aparaturnya perpajakan dalam proses pelayanan pembuatan NPWP pada KPP Malang Selatan yaitu tidak adanya interaksi langsung antara pemberi layanan atau aparaturnya dan penerima layanan apabila dalam pelaksanaannya menggunakan pos. Hal ini juga memungkinkan terjadinya kesalahan manusia atau

human eror dalam pelaksanaannya. Selain itu dapat mengurangi tingkat kepercayaan sebagian masyarakat atau wajib pajak di KPP Malang Selatan yang belum yakin dengan layanan tersebut. Sedangkan masyarakat merasakan dampak negatif dari adanya pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* ialah berupa pengaruh yang dirasakan seperti terjadi perubahan dalam melakukan pelayanan pendaftaran NPWP, yang dulunya harus datang dan menunggu di KPP Malang Selatan untuk melakukan pendaftaran NPWP. Sekarang hal tersebut tidak perlu dilakukan karena dapat dilakukan dimana saja dengan mengakses internet, sehingga masyarakat yang belum mengerti dalam mengakses internet di dunia maya tidak merasa takut untuk menggunakan aplikasi sistem *e-Registration* yang ada dalam situs <http://www.pajak.go.id>. karena rasa kurang percaya dengan layanan tersebut.

3. Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi Informasi teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995)

a. Latar belakang pentingnya kualitas data dan kesesuaian data di KPP Malang Selatan

Kualitas data dapat diartikan sebagai data yang ada harus memiliki sifat terperinci dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini dimaksudkan agar data yang dibutuhkan pegawai sesuai dengan kebutuhan dalam pengerjaan. Apabila data yang dibutuhkan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan pegawai dapat disimpulkan bahwa kesesuaian data mengenai WP

merupakan data terbaru dan terperinci menunjukkan bahwa kesesuaian data yang ada di seksi pelayanan sudah baik.

Didalam prakteknya yang disampaikan oleh Ibu Adihan Triayu Y selaku Pelaksana Seksi Pelayanan data yang di dapatkan pegawai harus yang terbaru dan harus yang sebenarnya sesuai kenyataan dari WP itu sendiri. Sesuai dengan teori *Task Technology Fit (TTF)* Goodheu dan Thompson (1995)dalam hal penggunaan aplikasi sitem e-Registration dalam pengerjaannya pegawai lebih mudah namun dalam hal keakuratan datanya perlu adanya penelitian lapangan yang bertujuan memastikan data yang di dapat dapat dikatakan valid karena dengan adanya sistem e-registration ini wajib pajak dapat mengaksesnya melalui online yang disisi lain keakuratan data yang dilaporkan wajib pajak masih memungkinkan tidak sesuai.

Tabel 2. Dokumen yang Perlu disiapkan untuk Pendaftaran NPWP

Dokumen yang Perlu Disiapkan	WPCP (tidak melakukan usaha pekerjaan bebas)		WPCP (melakukan usaha pekerjaan bebas)		WP Badan (bersifat tidak berorientasi pada profit)	WP Badan (tidak berorientasi pada profit)	WP Badan (Joint Operation)	Bendahan (WP pemotong dan atas pemungut pajak)	WP status cabang dan WPCP Pengusaha Tertentu	WPOPranita kemit (pajak secara terpisah dengan suami)
	WNI	WNA	WNI	WNA	WNI	WNI				
Kartu Tanda Penduduk (KTP) e-KTP	✓		✓					✓		✓
NPWP	Surat									
	Pas atau Induk				✓	✓			✓	
	Salah satu dokumen badan						✓			
	Masing-masing anggota salah satu pengurus perusahaan anggota						0			
Kartu Keluarga										✓
Surat keterangan pernikahan dan status dan surat keterangan sebagai Bendahara								✓		✓
Paspor	0		0			✓	0			
Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)	0		0							
Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)	0		0				✓			
Surat izin kegiatan usaha			0	0	0					
Surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan badan			0	0	0	✓	0		✓	
Bukti konfirmasi bank			0	0	0					
Surat pernyataan di atas meterai dan WPOP yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar benar menjalankan usaha atau pekerjaan bebas			✓	✓						
Aktapendirian atau dokumen pendirian dan perubahan bagi Wajib Pajak badan dalam negeri					0					
Surat keterangan pendudukan dan lain lain										
Surat keterangan domisili dan tempat tinggal										
Surat keterangan sebagai orang tua Wajib Pajak										

b. Hubungan antara otorisasi dan kemudahan menggunakan teknologi informasi

Otorisasi sebagai hak yang diperoleh pegawai untuk mengakses data yang dibutuhkan untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya. Tujuan dari otorisasi sesuai yang telah disampaikan diatas bahwa pegawai telah diberikan hak khusus yang berbeda dengan pegawai lain sesuai dengan kebutuhan data yang digunakan. Seperti yang diampaikan oleh Adihan Triayu Y dalam prakteknya bahwa dengan adanya otorisasi tersebut pegawai mendapat akses khusus terhadap data yang dibutuhkan. Data terbaru juga bisa didapat dari pihak ketiga yaitu Dispenduk, mengenai akses data kependudukan hanya beberapa pegawai yang diberikan wewenang dan harus melalui permintaan ke kantor pusat untuk keamanan mengakses data pasti dilindungi *password*. Dilihat dari teori Goodheu Thompson mengenai *Task Teknologi Fit* (1995) bahwa kemuduhan pegawai untuk mengakses didukung oleh otorisasi yang diberikan terhadap pegawai tertentu.

c. Keterkaitan keandalan sistem dengan user di KPP Malang Selatan

Keandalan sebagai kemampuan teknologi informasi berbasis komputer untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, mampu memberikan pelayanan yang akurat (tidak *error*), dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Pemrosesan NPWP dengan menggunakan sistem e-Registration dimungkinkan lebih cepat dan tepat dalam segi pelayanan. Pegawai dalam melayani pemrosesan NPWP tidak dapat

dipisahkan dari sistem yang ada di KPP Malang Selatan. Prakteknya yang telah dilakukan di KPP Malang Selatan dalam pemrosesan NPWP secara umum pegawai tidak menemukan kendala yang dihadapi berhubungan dengan perangkat dan sistem yang digunakan, jika ada pun masalah yang dihadapi itu contohnya *undermaintenance* SIDJP menurut Ibu Adihan Ayu T sesuai undang-undang dan peraturan kondisi tersebut termasuk dalam kondisi gahar dalam artian tidak diinginkan dan apabila masih dapat diproses oleh pegawai dalam keadaan tersebut masih tetap harus diproses NPWP nya.

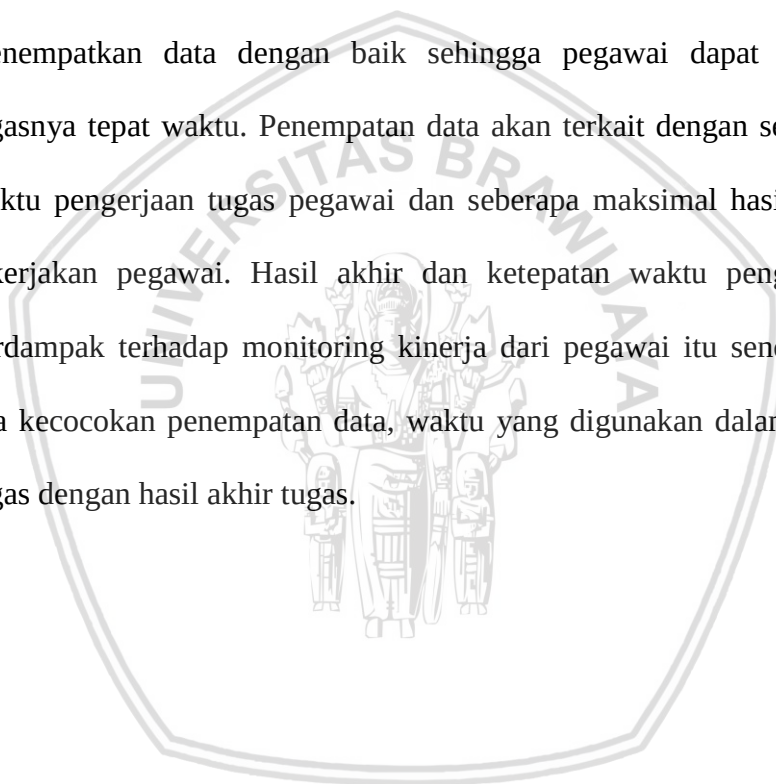
Ditinjau sesuai teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) keterkaitan keandalan sistem dengan penggunaanya telah tercapai dan dapat disimpulkan bahwa antara teori dan prakteknya di lapangan telah sesuai. Apabila terjadi keadaan *undermaintenance* tersebut petugas tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik karena sistem yang ada dimiliki di KPP Malang Selatan telah di *Join Domain* dengan SIDJP pusat.

d. Keterkaitan penempatan data dengan ketetapan waktu pengerjaan tugas pegawai KPP Malang Selatan

Penempatan data sangat terkait dengan ketetapan waktu yang dibutuhkan pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Penempatan yang telah terperinci akan dapat memudahkan pegawai mengerjakan tugasnya dengan dampak waktu yang dibutuhkan pegawai lebih sedikit. Penempatan data yang tertata dengan baik memudahkan pegawai dalam pengerjaan tugasnya. Prakteknya sesuai yang disampaikan ibu Adihan Ayu T bahwadata mengenai WP yang

ada di bawah naungan KPP Malang Selatan telah disimpan di data SIDJP, data WP yang lama pun masih tersedia. Data tersebut merupakan data terakhir yang dimiliki KPP Malang Selatan mengenai WP, apabila WP tidak memperbaharui datanya maka data terakhir tersebut yang digunakan.

Disesuaikan dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodhue dan Thompson (1995) bahwa dalam praktiknya KPP Malang Selatan telah menempatkan data dengan baik sehingga pegawai dapat mengerjakan tugasnya tepat waktu. Penempatan data akan terkait dengan seberapa tepat waktu pengerjaan tugas pegawai dan seberapa maksimal hasil akhir yang dikerjakan pegawai. Hasil akhir dan ketepatan waktu pengerjaan akan berdampak terhadap monitoring kinerja dari pegawai itu sendiri sehingga ada kecocokan penempatan data, waktu yang digunakan dalam pengerjaan tugas dengan hasil akhir tugas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, penerapan tugas pegawai KPP Malang Selatan di seksi pelayanan mengenai pelayanan pemrosesan NPWP menggunakan aplikasi sistem *e-Registration*. Ditinjau dari sistem yang digunakan pegawai dan sistem yang terdapat di KPP Malang Selatan telah sesuai dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) tentang kesuksesan sistem teknologi informasi yang disimpulkan dari analisis karakteristik tugas pegawai KPP Malang Selatan karena pegawai mengerjakan tugas sesuai SOP.
2. Teknologi informasi yang digunakan di KPP Malang Selatan telah terintegrasi dengan baik oleh SIDJP KPDJP pusat dengan sistem *Join Domain* dimana dampak dari sistem tersebut teknologi informasi yang digunakan tergantung dari server pusat KPDJP. Pegawai dalam menggunakan aplikasi SIDJP dan *e-Registration* khususnya di seksi pelayanan dalam hal pemrosesan NPWP lebih cepat dalam menyelesaikan tugasnya meskipun memungkinkan bahwa dampak negatif juga pasti ada dalam contohnya *undermaintenance server* dan data yang dilaporkan wajib pajak yang menggunakan *e-registration* NPWP perlu

diverifikasi lebih lanjut dengan penelitian lapangan. Apalagi secara umum wajib pajak belum mengetahui secara penuh bagaimana pemrosesan NPWP seperti apa, hak dan kewajiban NPWP seperti apa.

3. Keccocokan antara tugas dengan teknologi informasi yang digunakan di KPP Malang Selatan disesuaikan dengan teori *Task Technology Fit* (TTF) Goodheu dan Thompson (1995) sudah baik, pegawai dalam mengerjakan tugasnya telah terintegrasi dengan sistem SIDJP dan aplikasi e-registration tersebut. Kecocokan ini sangat penting untuk dapat tercapainya tujuan pelayanan NPWP serta tujuan dari KPP Malang Selatan sendiri, dengan adanya kecocokan tersebut pegawai di seksi pelayanan dapat lebih mudah memproses NPWP yang akan berdampak pada hasil akhir pemrosesan dan kinerja pegawai itu sendiri. Menggunakan sistem e-Registration juga dapat dijadikan monitoring terhadap pegawai sejauh mana tugas yang dikerjakan dengan menggunakan teknologi informasi yang telah ada sesuai dengan target yang diberikan baik target waktu maupun hasil akhir tugas tersebut.

B. Saran

1. Perlu ditingkatkan mengenai pelayan pemrosesan NPWP bukan hanya sekedar membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut mengenai registrasi NPWP secara online apalagi dengan data yang terdapat di KPP Malang Selatan mengenai jumlah wajib pajak yang telah mendaftar secara online belum seimbang dengan jumlah wajib pajak yang mendaftar secara manual. Sosialisasi

yang berkelanjutan juga memiliki dampak terhadap tugas pegawai dan pengetahuan wajib pajak mengenai kewajibannya lebih baik. Disamping sosialisasi terhadap wajib pajak, KPP Malang Selatan khususnya di seksi yang berkaitan dengan peninjauan data wajib pajak perlu ditingkatkan karena dengan adanya registrasi secara online dimungkinkan data yang diberikan wajib pajak tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Perlu ditambahkan perangkat komputer yang terdapat di KPP Malang Selatan yang dapat digunakan wajib pajak untuk mendaftarkan NPWP nya. Dengan adanya jumlah perangkat komputer yang tersedia dengan sosialisasi registrasi NPWP secara online dapat berdampak pada ketertarikan wajib pajak menggunakan aplikasi online. Bertambahnya jumlah perangkat komputer juga harus ditambahkan dengan kualitas jaringan yang terdapat di KPP Malang Selatan.
3. Perlu adanya kesinambungan lebih lanjut tentang kecocokan tugas yang dikerjakan dengan teknologi informasi yang digunakan. Sehingga kinerja pegawai dalam mengerjakan tugasnya dapat maksimal. Kinerja pegawai yang baik, akan berdampak juga terhadap tujuan dari KPP Malang Selatan dapat terwujud. Apalagi dengan modernisasi registrasi NPWP secara online ini tugas pegawai yang dikerjakan tidak dapat terlepas dari sistem dan teknologi informasi yang digunakan di KPP Malang Selatan.
4. Peneliti memberikan saran kepada pihak Direktorat Jendral Pajak untuk terus melakukan pembenahan sistem jaringan internet server pusat yang

terkadang masih terjadi gangguan agar pelayanan yang mereka berikan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

5. Peneliti memberikan saran kepada pihak Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan fasilitas Tanya Pajak secara *online* yang dapat diakses oleh siapapun, sehingga bagi wajib pajak yang belum mengerti dan paham mengenai peraturan terbaru dapat langsung melakukan tanya jawab pada web/media sosial tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barzelay, Michael & Babak J. Armajani. 1992. *Breaking through Bureaucracy di dalam Shafritz*
- Benbasat, 1., Derter, A.s., dan Todd, p. (19s6). "An Experimentat program hvestigating Color-Exhanced and Graphicat Information Presentaaiion: An Integratin ot Ttre Finding". Communication of The ACM. pp. 1094-1105.
- Bodnar dan Hopwood. 1995. *Accounting Information Sistem*. Prentice Hall Inc. New Jersey, Amerika Serikat
- Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Culnan.M., 1983, "Environment Scanning: The Effects of Task Complexity and Source Accessibility on Information Gathering Behavior", *Decision Sciences*, 194-206.
- Daft. R.L. dan Macintosh.N.B., 1981, "A Tentative Exploration into the Amount and Equivocality of Information Processing in Organizational Work Units", *Administrative Science Quarterly*, 207-224.
- Delone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, *Information System Research*, 3(1):60-95
- Engko, Cecilia. 2008. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Vol. 10, No. 1, April
- Fry.L.W. dan Slocum.J.W., 1984, "Technology, Structure and Workgroup Effectiveness: A Test of Contingency Model", *Academy of Management Journal*, 221-246
- Goodhue, D.I dan Thompson. R. L. 1995. "Task –Technology and Individual Performance". *Mis Quarterly*, Juni 213-236
- Hansen, G.S. & Wernerfelt, B. (1989), *Determinants of firm performance: the relative importance of economic and organizational factors*. *Strategic Management Journal*, 10, 399-411
- Hera Susanti,Paulus Insap Santosa, Rudy Hartanto.2015. Melibatkan Siswa dalam Konten Pembelajaran Fisika Berbasis Web Fisika di SMU: *Perspektif Social Learning Theory (SLT) dan task technology fit (TTF)*

- Hood C, 1991, *A Public Management for All Seasons?*, Public Administration 69
- Jufri, Muhammad. 2008. *E-registration Pajak Belum Diminati*
- Lamatenggo, Nina. 2011. *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Bumi Aksara. Jakarta
- Lufthi, Himawan (2016) *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas– Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Instansi Pemerintahan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)*
- McLeod, Raymond, Jr, 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Jilid I dan II, terjemahan oleh Hendra Teguh. PT.Buana Ilmu Populer, Jakarta
- Moleong, J Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet.30. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Munir. 2009. *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Cet.10. Bogor: Ghalia Indonesia
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan :Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta :Pustaka Binaman Pressindo
- Perrow.C., 1967, “A Framework for the Comparative Analysis of Organizations”, *American Sociological Review*, 194-208.
- Prasojo Diat Lantip, Riyanto, *Teknologi Informasi Pendidikan Yogyakarta : Gava Media*, 2011
- Ratna, Silvia. 2016. “Penentuan tugas dan kompatibilitas teknologi terhadap penggunaan dan kinerja pengguna sistem informasi reservasi hotel”. *Jurnal internasional manajemen dan ilmu administrasi (IJMAS)*. Vol. 4, No. 04, (35-43)
- Sabihaini (2006). *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual studi Pada Rumah Sakit Di Yogyakarta*, *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*.Vol.6. (No.1).1-16
- Sagung Rai Darmini. 2008. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan dan Kepercayaan terhadap Teknologi Informasi pada Kinerja Individual

pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Tabanan”.Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.

Solechan, Ahmad.2009. *Pengaruh Earning, Manajemen Laba, IOS, Beta, Size dan Rasio Hutang terhadap Return Saham pada Perusahaan yang Go Public di BEI*

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

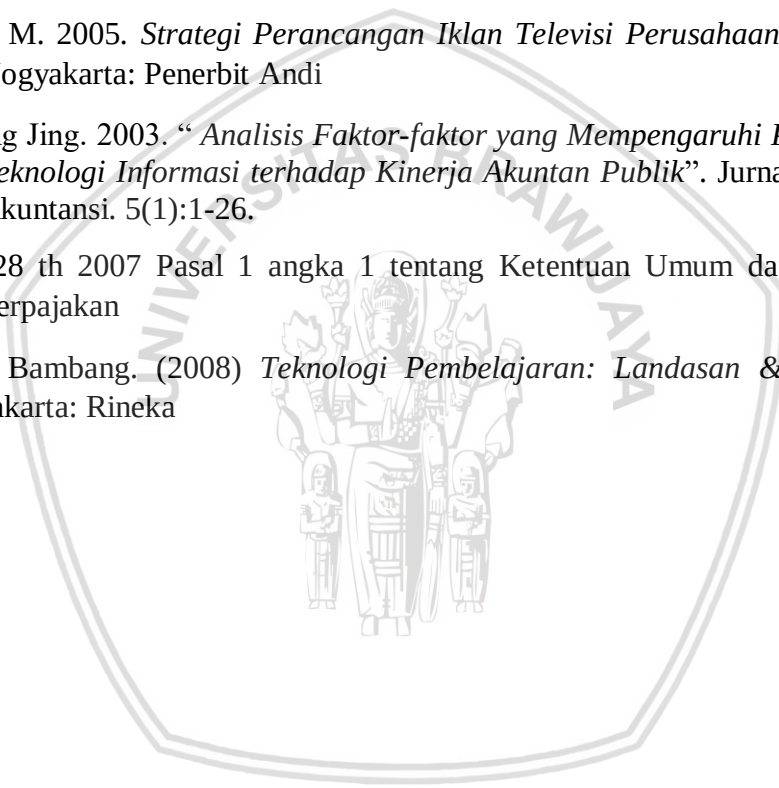
Suyanto, Bagong. (2005).*Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media

Suyanto, M. 2005. *Strategi Perancangan Iklan Televisi Perusahaan Top Dunia*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjhai fung Jing. 2003. “ *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik*”. Jurnal Bisnis dan Akuntansi. 5(1):1-26.

UU No.28 th 2007 Pasal 1 angka 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Warsita, Bambang. (2008) *Teknologi Pembelajaran: Landasan &Aplikasinya*, Jakarta: Rineka



Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Latar Belakang penerapan e-Registration NPWP

- 1) Apakah pengertian dari e-Registration NPWP?
- 2) Kapan mulai berlakunya e-Registration NPWP?
- 3) Apakah tujuan dari penerapan e-Registration NPWP?
- 4) Pada awalnya apa yang menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam e-Registration NPWP untuk Wajib Pajak?
- 5) Sebelum diterapkan e-Registration NPWP, registrasi NPWP dalam bentuk apa?
- 6) Apakah ada atau tidak perbedaan antara manual dengan e-Registration NPWP?

Karakteristik Tugas pegawai KPP Malang Selatan

- 1) Bagaimanakah tingkat kerumitan tugas yang dimiliki pegawai?
- 2) Bagaimanakah cara pegawai mengerjakan tugas yang memiliki kerumitan yang tinggi? Apakah semakin rumit tugas, semakin banyak sistem komputer dan aplikasi yang digunakan?
- 3) Bagaimana mengenai waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas ? apakah tugas yang rumit membutuhkan tambahan waktu pengerjaan dari standar waktu yang diberikan?
- 4) Bagaimana hubungan tugas yang diketjukan dengan karyawan lain dalam satu departemen ? Apakah tugas yang saudara kerjakan saling berhubungan dengan karyawan lain dalam satu departemen?
- 5) Menurut saudara, apakah sering membantu tugas karyawan lain yang berhubungan dengan tugas yang saudara kerjakan? Tolong jelaskan.

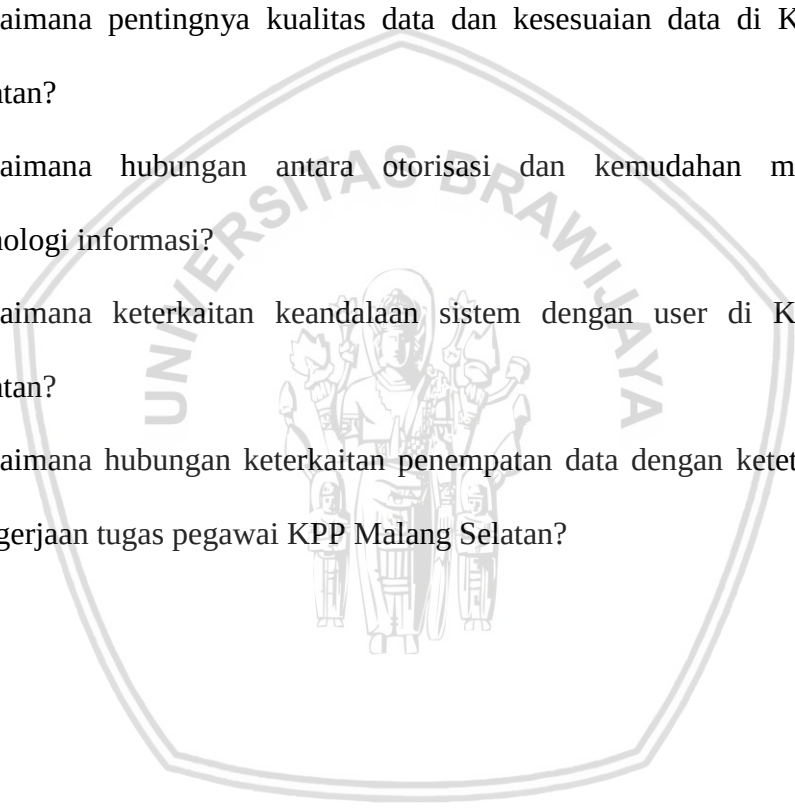
Karakteristik Teknologi KPP Malang Selatan (e-Registration)

- 1) Bagaimana sistem komputer yang digunakan? Apakah mudah dioperasikan?
- 2) Bagaimana keterkaitan sistem yang saudara gunakan? Apakah tennregrasi dengan Karyawan lain?
- 3) Bagaimana output sistem yang saudara gunakan? Apakah sistem yang saudara gunakan sangat membantu dalam penyelesaian tugas?
- 4) Apakah saudara menggunakan lebih dari satu perangkat komputer untuk penyelesaian tugas?

- 5) Dalam menyelesaikan tugas apakah ada perbedaan penggunaan sistem oleh karyawan pada satu departemen dikarenakan perbedaan prioritas? Tolong jelaskan
- 6) Bagaimana tingkat hubungan dengan manajemen atas untuk kemudahan mengakses informasi dalam satu departemen?
- 7) Bagaimana aplikasi sistem komputer antar karyawan dalam satu departemen? Apakah telah terintegrasi dengan baik?

Task-Technology Fit

- 1) Bagaimana pentingnya kualitas data dan kesesuaian data di KPP Malang Selatan?
- 2) Bagaimana hubungan antara otorisasi dan kemudahan menggunakan teknologi informasi?
- 3) Bagaimana keterkaitan keandalan sistem dengan user di KPP Malang Selatan?
- 4) Bagaimana hubungan keterkaitan penempatan data dengan ketetapan waktu pengerjaan tugas pegawai KPP Malang Selatan?



Lampiran 2. Transkrip Wawancara

Identitas Transkrip Wawancara Informan

Informan : Ibu Erlik Ono Kepala Seksi Pelayanan
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan
Tempat : Ruang *Back Office* Seksi Pelayanan
Tanggal : 7 Juni 2018
Pukul : 07.30 – 08.30 WIB

Transkrip Wawancara

Peneliti : Perkenalkan bu, nama saya Reza Darmawan. Saya mahasiswa S-1 Perpajakan Universitas Brawijaya Malang. Saya akan melakukan wawancara dengan Ibu mengenai penelitian saya yang berjudul “Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi dalam Penerapan Pelayanan E-Registration Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi kasus pada pegawai Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan)

Informan : Iya, langsung saja dimulai wawancaranya mas

Peneliti : Apakah pengertian dari e-Registration NPWP?

Informan : Jadi pengertian e-Registration menurut saya adalah aplikasi administrasi secara elektronik yang sebenarnya bukan hanya NPWP aja ada administrasi beberapa aplikasi yang dapat direkam dengan e-Registration.

Peneliti : Kapan mulai berlakunya e-Registration NPWP?

Informan : Sedangkan mulai berlakunya itu kalau saya lihat tadi di PER 20 Tahun 2013 yang diterbitkan

Peneliti : Apakah tujuan dari penerapan e-Registration NPWP?

Informan : Tujuan dari e-Registration ini adalah untuk memudahkan WP mendaftarkan NPWP dan lain sebagainya menggunakan *online* tidak perlu jauh-jauh ke kantor

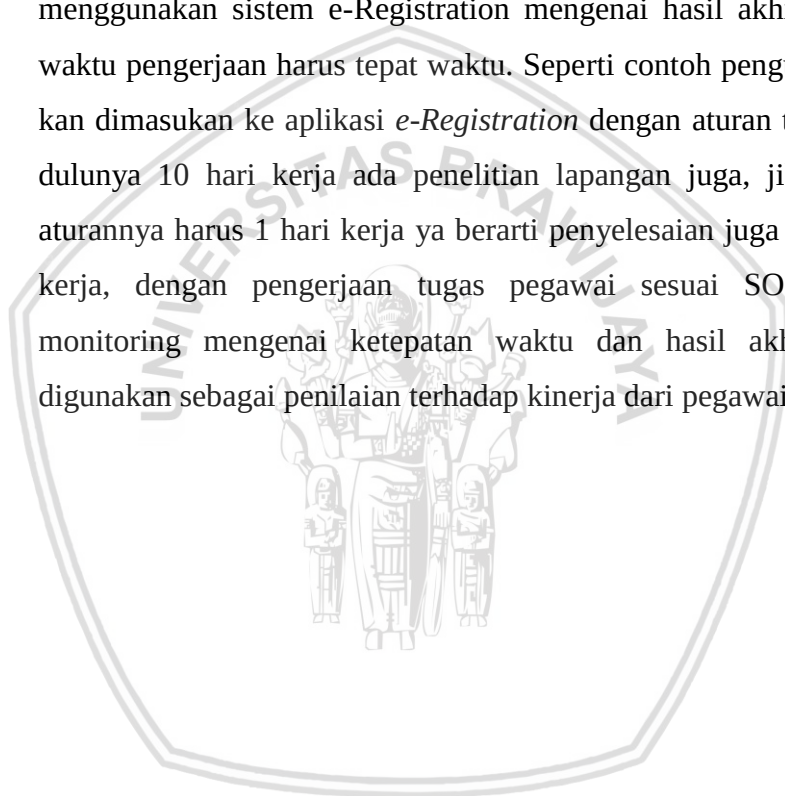
- Peneliti : Pada awalnya apa yang menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam e-Registration NPWP untuk Wajib Pajak?
- Informan : Karena Topologi Indonesia itu luas dan beberapa daerah akses untuk ke KPP terdekat masih susah, iya dengan adanya e-Registration diharap dapat memudahkan WP dalam proses perpajakannya untuk *easy of doing bussines*
- Peneliti : Sebelum diterapkan e-Registration NPWP,registrasi NPWP dalam bentuk apa?
- Informan : Sebelum diterapkan e-Registration berarti registrasinya secara langsung
- Peneliti : Apakah ada atau tidak perbedaan antara manual dengan e-Registration NPWP?
- Informan :Tidak ada bedanya, maksudnya dalam hal *output* nya ya kalau formulirnya sebenarnya sama saja.
- Peneliti : Bagaimanakah tingkat kerumitan tugas yang dimiliki pegawai?
- Informan : Kalau sebenarnya di NPWP itu gak seberapa rumit cuma masalah administrasi aja jadi gak seberapa rumit
- Peneliti : Bagaimanakah cara pegawai mengerjakan tugas yang memiliki kerumitan yang tinggi? Apakah semakin rumit tugas, semakin banyak sistem komputer dan aplikasi yang digunakan?
- Informan : Jadi,sebenarnya kalau mengerjakan kan pasti menggunakan aplikasi jika ada ketidakcocokan antara data yang dibawa oleh WP dengan data kami di *apportal*, jika dimungkinkan dengan data dari pihak ketigas misalnyanya Dispenduk pasti kami akan konfirmasi
- Peneliti : Bagaimana mengenai waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas ? apakah tugas yang rumit membutuhkan tambahan waktu pengerjaan dari standar waktu yang diberikan?
- Informan : Tidak lama, sebenarnya untuk daftar NPWP cukup 10 menit bahkan 5 menit untuk input data

- Peneliti : Bagaimana hubungan tugas yang dikerjakan dengan karyawan lain dalam satu departemen ? Apakah tugas yang saudara kerjakan saling berhubungan dengan karyawan lain dalam satu departemen?
- Informan : emm, ini dalam 1 departemen ya kan pasti sudah ada SOPnya masing-masing kalo dipelayanan pasti sudah dibagi, jadi saling berkaitan.
- Peneliti : Menurut saudara, apakah sering membantu tugas karyawan lain yang berhubungan dengan tugas yang saudara kerjakan? Tolong jelaskan.
- Informan : Pasti berhubungan dengan Seksi yang lain sesuai SOP yang terkait dengan masing-masing Seksi
- Peneliti : Bagaimana sistem komputer yang digunakan? Apakah mudah dioperasikan?
- Informan : Sangat mudah kok, *user frendly* lah
- Peneliti : Bagaimana keterkaitan sistem yang saudara gunakan? Apakah terintegrasi dengan Karyawan lain?
- Informan : Sistemnya pasti saling terintegrasi, kalo disini kan SIDJP yang untuk aksesnya dibatasi
- Peneliti : Bagaimana output sistem yang saudara gunakan? Apakah sistem yang saudara gunakan sangat membantu dalam penyelesaian tugas?
- Informan : Seperti yang sudah saya jelaskan diawal sangat membantu
- Peneliti : Apakah saudara menggunakan lebih dari satu perangkat komputer untuk penyelesaian tugas?
- Informan : Iya, jika kebetulan data yang diberikan tidak sama dengan data kami pasti akan konfirmasi untuk keakuratan data dan kami caranya di apportal
- Peneliti : Dalam menyelesaikan tugas apakah ada perbedaan penggunaan sistem oleh karyawan pada satu departemen dikarenakan perbedaan prioritas? Tolong jelaskan
- Informan : Tidak ada jika dalam 1 Seksi, jadi aksesnya sama dengan menu yang sama

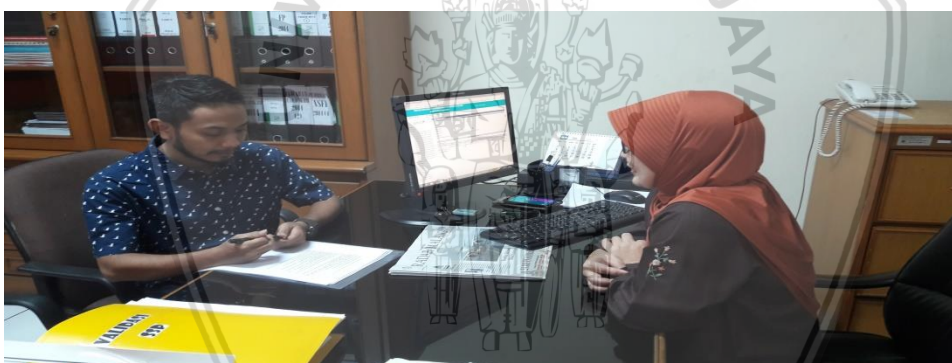
- Peneliti : Bagaimana tingkat hubungan dengan manajemen atas untuk kemudahan mengakses informasi dalam satu departemen?
- Informan : Ya itu tadi, perbedaan apa ya aksesnya itu kalo sama pelaksanaanya sama juga tapi kalo Kepala Seksi itu ada akses lebih jadi ada menu yang cuma bisa dibuka oleh Kepala Seksi aja
- Peneliti : Bagaimana aplikasi sistem komputer antar karyawan dalam satu departemen? Apakah telah terintegrasi dengan baik?
- Informan : Sekarang untuk sistem komputer malah terintegrasinya di *Join Domain* yang terintegrasi dengan SIDJP dan KPP seluruh Indonesia
- Peneliti : Bagaimana pentingnya kualitas data dan kesesuaian data di KPP Malang Selatan?
- Informan : Kualitas data harus yang terbaru, walaupun data yang lama masih ada tetapi jika WP tidak mengajukan perubahan data
- Peneliti : Bagaimana hubungan antara otorisasi dan kemudahan menggunakan teknologi informasi?
- Informan : Data terbaru juga bisa didapat dari pihak ketiga yaitu Dispenduk, mengenai akses data kependudukan hanya beberapa pegawai yang diberikan wewenang dan harus melalui permintaan ke kantor pusat untuk keamanan mengakses data pasti dilindungi *passwrod*. Untuk kemudahan megakses data cukup mudah dengan id dan password masing-masing pegawai meskipun tidak semua mendapat akses
- Peneliti : Bagaimana keterkaitan keandalan sistem dengan user di KPP Malang Selatan?
- Informan : Mengenai ketersediaan perangkat komputer telah mengikuti zaman, jika ada peraturan terbaru sistem maupun perangkat harus mensupport kebutuhan pegawai untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada WP. Untuk perangkat dan sistem yang digunakan disini sangat *user friendly*, pegawai dapat dengan cepat dan mudah menggunakan untuk menyelesaikan tugasnya. Apabila ada pegawai yang belum mengerti pasti ada pelatihan bagaimana menggunakan tetapi tidak semua pegawai dapat ikut dalam pelatihan tersebut.

Peneliti : Bagaimana hubungan keterkaitan penempatan data dengan ketetapan waktu pengerjaan tugas pegawai KPP Malang Selatan?

Informan : Data mengenai WP yang ada di bawah naungan KPP Malang Selatan telah disimpan di data SIDJP, data WP yang lama pun masih tersedia. Data tersebut merupakan data terakhir yang dimiliki KPP Malang Selatan mengenai WP, apabila WP tidak memperbaharui datanya maka data terakhir tersebut yang digunakan. Untuk penyelesaian tugas menggunakan sistem e-Registration mengenai hasil akhir tugas dan waktu pengerjaan harus tepat waktu. Seperti contoh pengukuhan PKP kan dimasukan ke aplikasi *e-Registration* dengan aturan terbaru yang dulunya 10 hari kerja ada penelitian lapangan juga, jika sekarang aturannya harus 1 hari kerja ya berarti penyelesaian juga harus 1 hari kerja, dengan pengerjaan tugas pegawai sesuai SOP dapat di monitoring mengenai ketepatan waktu dan hasil akhirnya yang digunakan sebagai penilaian terhadap kinerja dari pegawai tersebut



**Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dengan Staff dan Kepala
Seksi Pelayanan KPP Pratama Malang Selatan**



Lampiran 4. Profil KPP Pratama Malang Selatan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KPP PRATAMA MALANG SELATAN

Jalan Merdeka Utara No. 3, Malang 65119

Telepon : 0341-361121; Faksimili : 0341-364407; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;

EMAIL pengaduan@pajak.go.id

1. Profil KPP Pratama Malang Selatan

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Sebagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007.

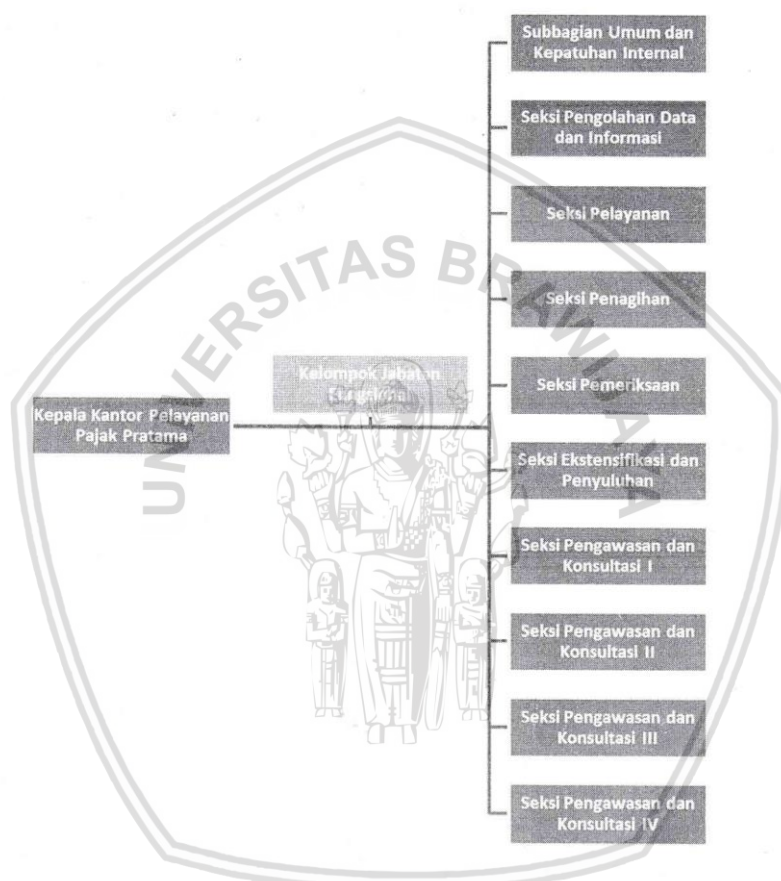
KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan no. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak.

Sejak saat itulah KPP (induk) Malang yang beralamat di Jalan Merdeka Utara no. 3 pecah menjadi : Untuk Wilayah Kota Malang terdiri dari KPP Pratama Malang Selatan yang wilayah kerjanya mencakup 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Klojen, Sukun dan Kedungkandang dan KPP Pratama Malang Utara yang Wilayah kerjanya mencakup 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Lowokwaru dan Blimbing. Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian selatan adalah KPP Pratama Kepanjen dan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian Utara diadministrasikan oleh KPP Pratama Singosari.

KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Sistem Administrasi Modern. Diharapkan dengan penerapan ini, tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak akan terpenuhi.



2. Struktur Organisasi dan Job Description KPP Pratama Malang Selatan



- (1) **Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal** mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- (2) **Seksi Pengolahan Data dan Informasi** mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan

perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.

- (3) **Seksi Pelayanan** mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
 - (4) **Seksi Penagihan** mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
 - (5) **Seksi Pemeriksaan** mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
 - (6) **Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan** mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi untuk mencari wajib pajak baru dan melakukan penyuluhan terhadap wajib Pajak baru.
 - (7) **Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV** masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.
3. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan pada Tahun 2014- 2016

Jenis WP	Tahun		
	2014	2015	2016
Orang Pribadi	90.830	96.493	102.219

Lampiran 5. Surat Riset di KPP Pratama Malang Selatan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100MALANGKODE POS 65122
TELEPON(0341) 403333 - 403461-62; FAKSIMILE(0341) 403463; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S - 3481 /WPJ.12/2017 29 Desember 2017
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Reza Darmawan, NPM 135030400111013

Yth. Kepala KPP Pratama Malang Selatan
Jl. Merdeka Utara No. 3
Malang

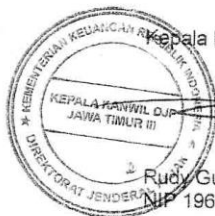
Sehubungan dengan surat dari Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Nomor 18757/UN .10.F03.12.12/PN/2017 tanggal 19 Desember 2017 tentang Pra Riset Survey, atas:

Nama / NPM : Reza Darmawan / 135030400111013
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
Judul Skripsi : Analisis Kecocokan Karakteristik Tugas dan Karakteristik Teknologi dalam Penerapan Pelayanan e-Registration Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Studi Kasus pada Pegawai Pelayanan e-Registration NPWP KPP Pratama Malang Selatan)

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan 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 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/pelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Rudy Gunawan Bastari
NIP 196503201992031001

Kp.:BD.05/BD.0502

Lampiran 6. Lembar Persetujuan Lokasi Penelitian

Lampiran 1
Nomor : S-3268/WPJ.12/2014
Tanggal : 26 November 2014

Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
Telepon (021) 5250208; Situs: www.pajak.go.id
Layanan Informasi dan Keluhan Kring Pajak (021) 500200
Email: pengaduan@pajak.go.id

Lembar Persetujuan Menjadikan Lokasi Penelitian (Riset)

Nama Unit: KPP PRATAMA MALANG SELATAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : WIDI HARTANTO
NIP : 196907221995031001
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

dengan ini menyatakan bahwa²:

- pada dasarnya Kami menerima/menolak² permohonan mahasiswa/peneliti dengan identitas seperti tersebut pada surat permohonan lokasi penelitian (riset) untuk melakukan penelitiannya pada unit Kami.
- Kami bersedia membantu menjawab/memberikan sebagian/seluruh² data/keterangan/informasi yang diajukan oleh mahasiswa/peneliti, sepanjang data/keterangan/informasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.

(*) : coret yang tidak diperlukan.

Kolom ini dapat diisi oleh Pemohon Penelitian/Pejabat pada Unit Kerja pemohon konfirmasi/Pejabat pada Unit Kerja yang bersedia menjadi Lokasi Penelitian(Riset)

Nama Mahasiswa/Peneliti : Reza Darmawan
NIM/NIP/Nomor Identitas Lainnya : 13503040041013 / 081333 255 234
Universitas/Instansi : Universitas Brawijaya / Fakultas Ilmu Administrasi

Bentuk Permohonan Data/Keterangan/Informasi		Keputusan ²		Pemberian Data Dalam Bentuk: ³ Hard copy Soft copy	
		Ya	Tidak		
☒ Wawancara (Daftar/Pedoman Wawancara Ada/Tidak Ada ⁴)		☐	☐		
☐ Kuesioner (Contoh Kuesioner Ada/Tidak Ada ⁴)		☐	☐		
☒ Data Statistik:					
No.	Jenis Data ⁴				
1.	Struktur Organisasi KPP Malang Selatan	☐	☐	☐	☒
2.	Daftar Wajib Pajak tahun 2014 - 2016 CP	☐	☐	☐	☒
3.	Daftar Jumlah pegawai di segala unit kerja	☐	☐	☐	☒
4.	Jumlah WP yang terdaftar melaku	☐	☐	☐	☐
5.	layanan e-Registration 2014 - 2016	☐	☐	☐	☐
7.		☐	☐	☐	☐

Catatan:⁵

Petunjuk Pengisian:

- # : diisi oleh pejabat berwenang pada Lokasi Unit Kerja tujuan penelitian (riset)
- (1) & (4) : diisi oleh pemohon izin penelitian (riset)/Unit Kerja pemohon konfirmasi.
- (2) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan (ya) atau penolakan (tidak).
- (3) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan pemberian data dalam bentuk hard copy atau soft copy.
- (5) : diisi oleh pejabat berwenang apabila ada hal-hal tertentu yang perlu menjadi perhatian, misalnya penjelasan terkait dengan penolakan pemberian izin penelitian (riset)


WIDI HARTANTO
 NIP. 196907221995031001

Lampiran 7. Surat Pernyataan Riset

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Reza Darmawan
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 135030400111013
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
Alamat Domisili : Jalan Sigura-gura VI/ No 10 Malang
Telepon/HP/Email : 081333255334/rezaadarmawan@gmail.com

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah selesai melakukan riset di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak bersedia menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil riset untuk keperluan dokumentasi di Perpustakaan DJP. Hasil riset akan dikirimkan ke alamat sebagai berikut:

1. *Hardcopy*
Perpustakaan Kantor Pusat DJP
Gedung Utama Lantai 3
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 40-42 Jakarta Selatan 12190
atau
2. *Softcopy* untuk Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam bentuk (burning) CD.

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 19 Desember 2017


Reza Darmawan

NPM: 135030400111013

CURICULUM VITAE

Nama : Reza Darmawan

Nomor Induk Mahasiswa : 135030400111013

Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 9 Agustus 1994

Usia : 24 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat Asal : Perum Griya Indah Blok III/1 Jombang, Jawa Timur, 61415

Alamat di Malang : Jl. Bendungan Sigura-gura Barat VI No.10 Malang

Email : rezaadarmawan@gmail.com

Nomor handphone : 081333255334

Pendidikan Formal : 1998 - 2000 TK Aisyiyah Bustanul Athfal
1 Jombang
2001 - 2006 SDN Kepanjen 1 Jombang
2007 - 2009 SMPN 2 Jombang
2010 - 2012 SMA PGRI 1 Jombang
2013 - 2018 S1 Universitas Brawijaya
Malang

