

ABSTRAK

Desi Marsaulina. S : TM/NIM 2008/02094. Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap *E-registration* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan *e-registration* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) oleh pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang yang masih mengalami kendala dalam pengisian formulir *e-registration* dan kurang efisiennya *e-registration* NPWP karena masih diperlukannya waktu untuk mengkonfirmasi kembali ke Kantor Pajak setelah melakukan *e-registration*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas sistem dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas informasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran Skala Linkert dan didukung dengan wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari indikator kualitas sistem tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 69,25%, meskipun demikian disamping pegawai sudah merasakan kepuasan dalam penggunaan *e-registration* NPWP dari sisi kualitas sistem, mereka juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Demikian juga tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terkait dengan indikator kualitas informasi berada pada kategori sedang, dimana diperoleh TCR sebesar 70,69%, namun disamping pegawai sudah merasakan kepuasan dalam penggunaan *e-registration* NPWP dari sisi kualitas informasi, pegawai juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap *E-registration* Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik dan selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritikan.
3. Ibu Henni Muchtar,SH, M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.

4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritikan.
5. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum dan Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan II yang telah membimbing dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Syamsir, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritikan.
7. Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang yang telah bersedia memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu Administrasi Negara.
10. Teristimewa untuk kedua orang tuaku serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2008 terimakasih atas kebaikan dan semangatnya khususnya bagi teman-temanku tersayang IAN R 2008.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DARTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Hipotesis	9
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	12
1. Konsep <i>E-government</i>	12
2. Pendekatan <i>E-registration</i> dalam Pendaftaran NPWP	24
3. Konsep Pelayanan Publik	31
4. Konsep Kepuasan Pelanggan	38
B. Kerangka Konseptual	50
C. Keterbatasan Penelitian	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Variabel Penelitian.....	53
D. Populasi dan Sampel	53
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	55

1. Jenis dan Sumber Data	55
a. Data Primer	55
b. Data Sekunder	55
2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	55
a. Angket	55
b. Wawancara	56
c. Studi Dokumentasi	56
F. Instrumen Penelitian	56
G. Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
1. Uji Validasi	58
2. Uji Reliabilitas	61
H. Teknik Analisis Data.....	63
I. Defenisi Operasional dan Indikator.	64
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	66
1. Gambaran Umum PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang	66
a. Sejarah PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang	67
b. Visi, Misi dan Motto PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang.....	69
c. Struktur Organisasi PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang	70
2. Gambaran Umum <i>E-registration</i> NPWP	71
3. Karakteristik Responden	75
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	76
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan ...	77
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Kedudukan Divisi	78
B. Temuan Khusus	79
1. Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Sistem	80
a. Kemudahan untuk Digunakan (<i>ease of use</i>)	80
b. Kemudahan untuk Diakses (<i>system flexibility</i>)	83

c. Kecepatan Akses (<i>respond time</i>)	86
d. Keamanan Sistem (<i>security</i>)	89
2. Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Informasi	92
a. Keakuratan Informasi (<i>accuracy</i>)	93
b. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	95
c. Kelengkapan Informasi (<i>completeness</i>)	98
d. Penyajian Informasi (<i>format</i>)	101
C. Pembahasan	103
1. Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Sistem	103
2. Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Informasi	102
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang	55
Tabel 3.2	Skala Ukuran Instrumen Penelitian	58
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	59
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Sistem	61
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Informasi	63
Tabel 3.6	Hasil Uji Reabilitas	65
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kedudukan/Divisi.....	82
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Kemudahan untuk Digunakan (<i>ease of use</i>).....	84
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Kemudahan untuk Diakses (<i>System Flexibility</i>).....	87
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Kecepatan Akses (<i>Respond Time</i>) ..	90
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Keamanan Sistem (<i>Security</i>)	93
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Dimensi Kualitas Sistem	96
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Keakuratan Informasi (<i>Accuracy</i>)...	97
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	100
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Kelengkapan Informasi (<i>completeness</i>).....	103

Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Sub-indikator Penyajian Informasi (<i>Format</i>).....	105
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Dimensi Kualitas Informasi.....	108

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	50
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang	74
Gambar 4.3	Tampilan <i>Login E-registration</i> NPWP	72
Gambar 4.4	Tampilan Pendaftaran Account	77
Gambar 4.5	Tampilan <i>Account</i> Telah Selesai	77
Gambar 4.6	Tampilan Pilihan Jenis NPWP	77
Gambar 4.7	Tampilan <i>Form</i> Pendaftaran NPWP	77
Gambar 4.8	Tampilan Telah Selesai Pendaftaran NPWP	79

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Pembagian Saham PT. Telkomsel	72
Grafik 4.2	Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Sistem.....	109
Grafik 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap <i>E-registration</i> NPWP dilihat dari Indikator Kualitas Sistem	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian.....	118
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	121
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	123
Lampiran 4	Tabulasi Data Penelitian.....	127
Lampiran 5	Surat Izin Observasi	129
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian	130
Lampiran 7	Surat Pernyataan Selesai Penelitian	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara optimal dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di tingkat nasional maupun di daerah (Hardiyansyah 2011:106). Upaya untuk mengefektifkan penggunaan teknologi dan informasi di lembaga pemerintahan merupakan upaya dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi.

Di samping itu, pelayanan publik (*public service*) merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah (Rohman, 2010:3). Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah yang harus diselenggarakan

secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Pelayanan tersebut merupakan suatu informasi yang sangat penting diketahui oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus mewujudkan suatu pelayanan sistem informasi. Pelayanan sistem informasi dilakukan karena suatu keharusan terutama di dalam pemerintahan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja para aparatur. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam bidang pemerintahan salah satunya digunakan untuk kelancaran komunikasi antar Lembaga, dinas, instansi dan badan. Komunikasi antar Pemerintah pusat dengan Pemerintah daerah serta bagi masyarakat luas supaya terjalin suatu system pemerintahan yang efektif, efisien serta cepat dalam melayani masyarakat luas. Teknologi sistem informasi mampu menyediakan ruang informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja secara mudah.

Kemajuan suatu pelayanan teknologi dan informasi dilakukan pemerintah, dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang sudah berbasis pada penggunaan teknologi komputer, yaitu dengan menerapkan konsep teknologi pemerintahan yang sering disebut *electronic government (e-Government)*. *E-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya keluarnya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *e-Government* merupakan langkah serius pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. Oleh karena itu, *e-Government* wajib diperkenalkan dan diterapkan di kantor-kantor pemerintahan salah satunya dalam bidang perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel serta memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Putra,2010:95).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan (Suparman,2007). Penerapan *e-Government* oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud modernisasi administrasi perpajakan. Seiring dengan berkembangnya *e-government*, yang bertujuan untuk penyelenggaraan pemerintahan *good governance*, maka dalam upaya reformasi administrasi perpajakan juga perlu menerapkan *e-goverment* demi perbaikan pelayanan perpajakan (Pratami,2007).

Salah satu modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan adalah dalam pelayanan mengenai urusan bidang perpajakan tentang pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dimana adanya pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang disebut dengan pendaftaran pajak secara *online* atau lebih dikenal dengan sistem *e-*

registration yang terdapat di dalam situs Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://www.pajak.go.id>.

Dukungan teknologi informasi dari Direktorat Jenderal Pajak mengenai perpajakan menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses pembuatan, pengurusan, pendaftaran dan lainnya yang bersangkutan dengan masalah perpajakan. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada rancangan infrastruktur kemudian dibuat dan dikembangkanlah sistem pendaftaran wajib pajak *online* atau sistem *electronic registration (e-Registration)*.

Namun dalam kenyataannya, seharusnya pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang sudah mampu memanfaatkan program *e-registration* dalam hal mendaftarkan NPWP. Kita ketahui bahwa PT. Telkomsel, Tbk kota Padang merupakan salah satu perusahaan terbesar dalam bidang komunikasi di kota Padang yang para pegawainya memiliki skill dan pengetahuan yang lebih baik dalam menggunakan teknologi. Selain itu, perusahaan ini memiliki perbedaan dengan perusahaan lain dalam hal perekrutan pegawai, perusahaan ini membuat salah satu persyaratannya yaitu “Memiliki NPWP Pribadi” kepada pegawai yang ingin bekerja dan bergabung di perusahaan tersebut (Syarat Internal yang diberikan PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang kepada Pegawai). Jika tidak memiliki NPWP, mereka tidak dapat bekerja di perusahaan tersebut. Berbeda dengan perusahaan lain dimana NPWP pegawainya akan dibuat oleh

bendahara perusahaan tersebut. Dimana kita ketahui sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-338/PJ./2001 mengenai Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berstatus sebagai Karyawan bahwa Setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai karyawan wajib mendaftarkan diri dan kepadanya diberikan NPWP sesuai ketentuan yang berlaku. Maka sanksi yang diberikan yaitu berupa pembayaran pajak 20% lebih besar dari tarif normal kepada wajib pajak penerima penghasilan yang tidak memiliki NPWP sesuai dengan (Harian Kompas, 2008).

Namun pada saat observasi awal ke PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang masih banyak pegawai yang belum mengetahui dan paham dalam menggunakan program *e-registration* tersebut. Kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan pendaftaran NPWP dengan sistem *e-Registration* merupakan salah satu penyebab pelayanan pendaftaran wajib pajak secara *online* ini kurang mendapat perhatian untuk melakukan pendaftaran NPWP dan mendapatkan pelayanan pendaftaran NPWP yang optimal. Hal ini jelas, setelah melakukan pengamatan ke beberapa instansi swasta, masih banyak pegawai yang masih belum mengetahui adanya pendaftaran NPWP secara *online (e-registration)*. Salah satunya seorang pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang, Khalid Ansor dari divisi Spv. FA (*Financial Administration*) mengungkapkan bahwasanya dia baru pertama kali mendengar adanya *e-registration* dalam pendaftaran NPWP.

Selain itu, pada saat observasi awal di PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang, beberapa pegawai yang telah menggunakan *e-registration* mengungkapkan beberapa masalah. Dalam pengisian kolom (*form*) *e-registration* menjadi penyebab kurangnya minat pegawai dalam penggunaan program *e-registration*. Pegawai masih mengalami kendala dalam hal tersebut yang mana pengisian kolom tersebut masih sering terjadi data tidak valid (*invalid*). Selain itu, masih kurangnya fasilitas yang mendukung peningkatan kepuasan penggunaan program *e-registration* NPWP khususnya pegawai Kantor PT. Telkomsel Kota Padang dimana masih susahnya jaringan untuk mengakses *e-Registration* dan koneksinya masih lama sehingga menyebabkan terhambatnya proses *e-registration* NPWP. Selain itu juga, kurang efesiennya *e-registration* NPWP juga dikarenakan masih diperlukannya waktu untuk mengkonfirmasi kembali ke Kantor Pelayanan Pajak maksimal sebulan (30 hari) setelah melakukan *e-registration* NPWP. Dimana seharusnya penggunaan program *online* dalam berbagai program tidak lagi menuntut para pengguna untuk kembali ke instansi yang bersangkutan dalam hal pelaporan. Sehingga dapat merasakan kemudahan dalam penggunaan *e-registration* tersebut .

Sesuai dengan harapan pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang untuk memperoleh pelayanan yang optimal dari pemberi pelayanan Direktorat Jenderal Pajak. Maka sistem *e-Registration* harus mampu memberi kepuasan kepada penggunanya sehingga dapat memudahkan

dalam pelayanan pendaftaran wajib pajak atau pendaftaran NPWP agar pengguna layanan khususnya pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang bisa menjalankan kewajibannya dalam bidang perpajakan, antara lain dalam segi waktu yaitu jika dahulu pengguna harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Setelah adanya sistem *e-registration* yang dilakukan secara *online* melalui *internet*, wajib pajak tidak perlu mengantri dan menunggu. Dalam segi biaya, yaitu jika sebelum adanya sistem *e-registration*, masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke kantor pajak, maka setelah menggunakan sistem *e-registration* pengguna dapat melakukan pendaftaran di tempat terdekat dengan adanya fasilitas *internet*. Dalam segi ruang yaitu di kantor pelayanan pajak, wajib pajak tidak perlu desak-desakan karena banyaknya antrian. Sistem ini harus dapat menjadi daya tarik masyarakat khususnya pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari bidang perpajakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap pegawai PT. Telkomsel, Tbk kota Padang dan menuliskan hasilnya dalam skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap E-Registration NPWP.**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pegawai Kantor PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang yang tidak mengetahui adanya *e-registration* NPWP. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi mengenai *e-registration* NPWP oleh Direktorat Jenderal Pajak. Konsekuensinya diantaranya yaitu tidak berjalannya program *e-registration* sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dan dibutuhkannya banyak waktu bagi pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang untuk mendaftarkan NPWP secara manual.
2. Penggunaan *e-registration* NPWP oleh pegawai Kantor PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang masih mengalami kendala, diantaranya dalam pengisian kolom secara *online* masih sering terjadi kesalahan (data tidak *valid*), sehingga masih diperlukannya banyak waktu dalam pengisian kolom tersebut.
3. Kurang efesiennya *e-registration* NPWP karena masih diperlukannya waktu untuk mengkonfirmasi kembali ke Kantor Pelayanan Pajak maksimal sebulan (30 hari) setelah melakukan *e-registration* NPWP .
4. Masih kurangnya fasilitas yang mendukung peningkatan kepuasan pelayanan publik dalam *e-registration* NPWP pegawai Kantor PT. Telkomsel Kota Padang sehingga menyebabkan terhambatnya proses *e-registration* NPWP.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis membatasi masalahnya pada analisis tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP. Dalam hal ini fokus kajian ini dibatasi pada sistem pendaftaran NPWP.

D. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas sistem?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas informasi?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang Terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas sistem .
2. Untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang Terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas informasi.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yang telah dirumuskan di atas, diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam memperkaya pengembangan konsep disiplin Ilmu Administrasi Negara terutama berkaitan dengan ruang lingkup administrasi perpajakan, manajemen pelayanan publik, *e-government*, dan sistem informasi manajemen.

2. Secara praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengguna *e-registration* khususnya pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang dalam penggunaan *e-registration* NPWP. Selain itu,dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang topik yang sama di kemudian hari di lokasi yang berbeda atau dengan beberapa variabel yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pegawai PT.Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas sistem dengan sub indikator kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*respond time*), dan keamanan sistem (*security*), didapat tingkat capaian responden rata-rata sebesar 69,25%. Berdasarkan tingkat capaian responden yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang sudah merasa puas terhadap *e-registration* NPWP dalam indikator kualitas sistem dengan kategori “sedang” (69,25%), meskipun demikian selain pegawai telah merasakan kemudahan dalam penggunaan *e-registration*, pegawai juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya.
2. Tingkat kepuasan pegawai PT. Telkomsel,Tbk Kota Padang terhadap *e-registration* NPWP dilihat dari indikator kualitas informasi dengan sub indikator keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*), didapat tingkat capaian responden rata-rata

sebesar 70,69%. Berdasarkan tingkat capaian responden yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang sudah merasa puas terhadap *e-registration* NPWP dalam indikator kualitas informasi dengan kategori “sedang” (70,69%), namun selain pegawai telah merasakan kemudahan dalam penggunaan *e-registration*, pegawai juga masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka diajukan beberapa saran yang berasal dari peneliti yang mudah-mudahan dapat bermanfaat :

1. Agar *e-registration* berjalan dengan baik, sebaiknya bagi pengelola *e-registration* NPWP untuk kedepannya lebih memperhatikan aspek-aspek dalam peningkatan kualitas sistem yang dibutuhkan dalam *e-registration* NPWP ini sehingga dengan begitu tujuan yang diharapkan pun bisa tercapai.
2. Agar *e-registration* berjalan dengan baik dan tujuan yang diharapkan bisa tercapai, maka bagi pengelola *e-registration* NPWP dapat lebih memperhatikan aspek-aspek dalam peningkatan kualitas informasi yang dibutuhkan dalam *e-registratiion* NPWP.
3. Penelitian ini tidak membahas mengenai penggunaan *e-registration* NPWP langsung oleh pegawai PT. Telkomsel, Tbk Kota Padang, demikian juga mengenai keamanan pada pengelola *e-registrstion* NPWP. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya penulis

menyarankan agar dapat meneliti sesuatu yang belum diteliti oleh peneliti, sehingga hasil yang ditemukan dalam penelitian nantinya akan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A.Rohman. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Aditya Perdana Putra, dkk. 2010. *Aplikasi-aplikasi E-government Unggulan*. Jakarta: PT. Dian Rakyat.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Anastasia Diana. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta:Andi.
- Arikunto Suharmi . 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depkominfo. 2006. Rancangan Blue Print E-Government, Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta:Andi
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta.
- _____.2004. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Helmy Fitriawan. 2008. *E-government : Sistem layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi*.
- Liberti Pandiangan, 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Pres, Jakarta.
- Masri Singrimbun. 2007. *Metodologi Penelitian Survei*. Yogyakarta. LP3ES. Pustaka Indonesia.
- Peter, J.Paul&Jerry C.Olson. 1999. *Consumer behavior, Perilaku konsumen dan strategi Pemasaran*, Jakarta:Erlangga.
- Purwadarminta.1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta :Balai Pustaka