

**ANALISIS UJI KUALITAS WEBSITE DJP ONLINE  
MENGUNAKAN METODE PIECES**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Iqramawani Batubara  
131510033**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2018**

**ANALISIS UJI KUALITAS WEBSITE DJP ONLINE  
MENGUNAKAN METODE PIECES**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Iqramawani Batubara  
13151003**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 02 Februari 2018

Isramawani Batubara  
131510033

# **ANALISIS UJI KUALITAS WEBSITE DJP ONLINE MENGUNAKAN METODE PIECES**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Isramawani Batubara  
131510033**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 02 Februari 2018**

**Nopriadi, S.Kom., M.Kom  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama *DJP online* untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. *DJP online* adalah situs milik direktorat jenderal pajak yang berisi aplikasi perpajakan secara *online*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui *performance, information, economic, control, efficiency, dan service website* *DJP online* bagi pengguna yang saat ini diterapkan untuk dikategorikan baik. Untuk menjawab permasalahan tersebut, alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan beberapa analisis deskriptif, uji validitas data uji reabilitas. Dari analisis yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa *DJP online* sangat membantu pengguna. Pada masing-masing indikator yaitu *performance* dinilai baik dengan persentase , dinilai baik dengan persentase 413,67%, *information* dinilai baik dengan persentase 409,58%, *economic* dinilai baik dengan persentase 437%, *control* dinilai cukup baik dengan persentase 295%, *efficiency* dinilai baik dengan persentase 437%, dan *service* dinilai cukup baik dengan persentase 380.67%.

***Kata Kunci: Website DJP online, Metode Pieces***

## ***ABSTRACT***

*The Directorate General of Taxes (DJP) issued a new application or information system called DJP online to facilitate taxpayers to recover the Annual Tax Return (SPT). DJP online is a site owned by the tax-directorate general that contains online tax applications. The purpose of this research is to know the performance, information, economics, control, efficiency, and online DJP website service for users who currently applied for good categorized. To answer the question, the data completion tool used is the questionnaire. Data analysis using some descriptive analysis, validity test of test data of reliability. From the analysis that has been done then concluded that DJP online is very helpful to users. In each indicator is good performance with percentage, good value with percentage 413,67%, information is good with percentage 409,58%, economics assessed good with percentage 437%, control rate good enough with percentage 295%, efficiency rate both with a percentage of 437%, and service is quite good with a percentage of 380.67%.*

***Keywords: DJP online Website, Methods Pieces***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Nopriadi, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan seluruh Civitas Akademik.
5. Ibu serta saudaraku yang telah mendukung penulisan dengan memberikan semangat dan selalu mengiringi doa untuk penulis.
6. Teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

Batam, 02 Februari 2018

Penulis,

Isramawani Batubara

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2. Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2. 1. Teori Dasar.....	8
2. 1.1 Analisis.....	8
2. 1.2 <i>Website</i> .....	8
2. 1.3 Informasi.....	11
2. 1.4 Direktorat Jenderal Pajak.....	12



2. 1.5	Kepuasan pengguna.....	13
2. 1.6	Metode PIECES.....	14
2. 2.	Penelitian Terdahulu.....	16
2. 3.	Kerangka Pemikiran.....	18
2. 4.	Hipotesis.....	18
<b>BAB III.....</b>		<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>21</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	21
3.2.	Operasional Variabel.....	22
3.3.	Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1.	Populasi.....	24
3.3.2.	Sampel.....	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5.	Metode Analisis Data.....	28
3.5.1.	Analisis deskriptif.....	29
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	31
3.5.3.	Uji Validitas Data.....	32
3.5.4.	Uji Reliabilitas.....	34
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	35
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	35
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	36
<b>BAB IV.....</b>		<b>37</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1.	Profil Responden.....	37
4.1.1.	Data Respoden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	39
4.2.2.	Hasil Uji Kualitas Data.....	45
4.2.3.	Hasil Uji Validitas Data.....	46
4.2.4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50

4.3. Pembahasan.....	51
4.4 . Overall Penelitian.....	54
<b>BAB V.....</b>	<b>55</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>55</b>
<b>5.1. Simpulan.....</b>	<b>55</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>60</b>
<b>SURAT PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian terdahulu.....	16
<b>Tabel 3. 1</b> Indikator PIECES.....	23
<b>Tabel 3. 2</b> Rentang Skala.....	31
<b>Tabel 3. 3</b> Jadwal Penelitian.....	36
<b>Tabel 4. 1</b> <i>Performance</i> .....	40
<b>Tabel 4. 2</b> <i>Information</i> .....	41
<b>Tabel 4. 3</b> <i>Economic</i> .....	42
<b>Tabel 4. 4</b> <i>Control</i> .....	43
<b>Tabel 4. 5</b> <i>Efficiency</i> .....	44
<b>Tabel 4. 6</b> <i>Service</i> .....	45
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> .....	46
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas <i>Information</i> .....	47
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas <i>Economic</i> .....	48
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Validitas <i>Control</i> .....	49
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i> .....	49
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Validitas <i>Service</i> .....	50
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil keseluruhan Uji Relibilitas.....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Berfikir.....	18
<b>Gambar 4. 1</b> Diagram Pie berdasarkan usia responden.....	37
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram Pie berdasarkan jenis kelamin.....	38

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Penarikan Sampel.....	26
<b>Rumus 3. 2</b> Rentang skala.....	30
<b>Rumus 3. 3</b> Teknik Korelasi <i>Product Moment</i> .....	32
<b>Rumus 3. 4</b> Teknik <i>Cronbach Alpha</i> .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Data Responden

Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 6 r Tabel

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia. Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.

Pada bulan Februari 2015 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama *DJP online* untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. *DJP online* adalah situs milik direktorat jenderal pajak yang berisi aplikasi perpajakan secara *online*. Di *website DJP online* ada fitur *e-filing* dan *e-billing*. *e-filing* adalah sistem *online* perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan/SPT secara *real* dan *online*. *e-billing* adalah sistem *online* perpajakan yang digunakan oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan kode *billing*. (Husnurrosyidah & Suhadi, 2017: 98)

Untuk mengetahui SPT tahunan secara *online* atau *e-filing* kita harus daftar *DJP online*. Pendaftaran *DJP online* harus mempersiapkan NPWP, nomor *e-fin*,

dan email aktif. *e-fin* sendiri adalah kepanjangan dari *Electronic Filing Identification Number*, yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh kantor pelayanan pajak KPP kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. *e-fin* digunakan untuk pendaftaran sebagai wajib pajak *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mendapatkan *e-fin* tersebut kita harus mengantri di KPP kalau tidak, kita tidak bisa mendapatkan *e-fin*. *e-fin* bisa didapatkan di KPP terdekat dengan mengisi formulir *e-fin* dan membawa asli KTP, NPWP, serta menyerahkan fotokopinya. Setelah mendaftar *e-fin* kita baru bisa mendaftarkan direktorat jenderal pajak *online* dengan alamat *website* <https://djponline.pajak.go.id>. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam.

Dengan *e-filing*, tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. Pada saat membuat SPT di fitur *e-filing* akan muncul formulir dengan berbagai pertanyaan, diantara pertanyaan tersebut akan muncul pertanyaan apakah gaji kita kurang dari 60 juta atau diatas 60 juta. Jika gaji kita kurang dari 60 juta maka yang akan muncul adalah SPT 1770 SS, dan jika gaji diatas 60 juta maka yang akan muncul adalah SPT 1770 S. disini penulis menggunakan SPT 1770 SS karena gaji kurang dari 60 juta, maka akan muncul 3 tahap data formulir yang harus diisi. Pada tahap terakhir pengisian formulir yaitu mengklik kirim SPT maka akan muncul pernyataan



bahwa BPE (Bukti Penerimaan Elektronik) sudah terkirim pada email yang telah didaftarkan pada DJP *online* sebelumnya. Tetapi pada saat buka email untuk melihat hasil dari BPE ternyata tidak masuk ke email tersebut.

*E-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara *online* maupun melalui ATM dengan memasukkan kode *billing* yang akan diterima oleh wajib pajak. Dengan metode terbaru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh wajib pajak. Untuk metode ini digunakan mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem *online* melalui *e-billing*. saat pembayaran pajak klik *e-billing* yang ada pada DJP *online* dan akan muncul isi SSE, setelah itu klik SSE untuk membayar pajak. isi semua formulir yang dibutuhkan setelah itu klik simpan, dan pada saat klik kode *billing* muncul pesan kesalahan.

Dari penjelasan di atas website ini layak diteliti karena *e-fin* harus dibuat di kantor pajak sebelum masuk ke DJP *online*, sulit dalam pembuatan SPT tahunan pada *e-filling* dan sering terjadi kesalahan dalam penginputan data pada saat pembayaran sehingga SPT tidak bisa di proses. Peneliti melakukan penelitian pada *website* DJP *online*. Dimana beberapa aspek yang akan analisis, aspek-aspek tersebut adalah PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, dan Service*) digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan.

Sehingga berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis penelitian ini dengan judul “Analisis Uji Kualitas *Website* DJP *Online* Menggunakan Metode Pieces” sebagai permasalahan yang akan menjadi dasar peneliti melakukan penelitian.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pembahasan latar belakang permasalahan dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Sulit dalam pengambilan *e-fin* ke KPP sebelum pendaftaran direktorat jenderal pajak (DJP) *online* karena masih manual.
2. Sulit dalam pembuatan SPT tahunan pada *e-filling*.
3. Sering terjadi kesalahan dalam penginputan data pada saat pembayaran sehingga SPT tidak bisa di proses.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan yang ingin dicapai agar tidak menyimpang karena permasalahan yang berkaitan objek penelitian yang penulis pilih begitu luas, maka penulis akan membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*) dalam melakukan analisis.

2. Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel di sagulung kecamatan batuaji batam.
3. Responden merupakan wajib pajak yang menggunakan *website* DJP *online*.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah, maka penulis merumuskan masalah dari judul tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *Performance* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
2. Bagaimanakah *Information* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
3. Bagaimanakah *Economic* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
4. Bagaimanakah *Control* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
5. Bagaimanakah *Efficiency* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?
6. Bagaimanakah *service* pada *website* DJP *online* bagi pengguna di Kota Batam?

## 1.5. Tujuan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi tujuan dan harapan penulis dalam menganalisa dari judul yang dibuat oleh penulis Analisis Uji Kualitas *Website DJP Online* Menggunakan Metode *Pieces* adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Performance* pada *website DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui *Information* pada *website DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui *Economic* pada *website DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui *Control* pada *website DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
5. Untuk mengetahui *Efficiency* pada *web DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.
6. Untuk mengetahui *Service* pada *website DJP online* bagi pengguna di Kota Batam.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Dari analisis yang dilakukan penulis terdapat manfaat penelitian, adapun manfaat penelitian dari yang bermanfaat bagi penulis maupun pembaca nantinya yang baik secara teoritis ataupun praktis penulis telah merangkumnya yaitu, sebagai berikut:

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat yang diperoleh bagi penulis adalah penulis mendapatkan pengetahuan mengenai metode pieces dan penulis juga dapat mengetahui bagaimana metode pieces menjelaskan uji kualitas *website* DJP *online*.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti, Menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman terhadap penelitian analisis *website*.
2. Bagi Universitas Putera Batam, diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta bahan masukan dalam penelitian yang berhubungan analisis *website* pada peneliti yang akan datang.
3. Bagi instalasi, Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2. 1. Teori Dasar**

##### **2. 1.1 Analisis**

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih, sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut Dalam linguistik analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam.

Sedangkan pada kegiatan sebuah laboratorium, analisis juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan di laboratorium untuk memeriksa kandungan suatu zat dalam cuplikan pada kriteria tertentu lalu dicari kaitannya dan ditaksir maknanya. (Laksono & Wibowo, 2014: 4)

##### **2. 1.2 Website**

*Website* adalah sejumlah halaman web (situs) yang memiliki topik yang saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas, gambar, video, atau jenis-jenis berka lainnya (Rachmanto, 2017: 2). Hubungan antara satu halaman dengan halaman yang lain disebut dengan hyperlink. Hyperlink ini berfungsi sebagai navigasi. Navigasi pada sebuah *website* yang tampil pada menu dan tautan, merupakan petunjuk bagi pengunjung mengenai halaman-halaman yang terdapat dalam *website*. Pada tahun 1980, tim

berners-lee, seorang peneliti yang dikontrak oleh *European Organization for Nuclear Research* (CERN) Swiss mengembangkan sebuah database untuk menyimpan data orang dan model software yang disebut *Enquire*. Web adalah media informasi global yang bisa dipakai oleh pengguna nya untuk saling tukar informasi dan sekarang bahkan fungsinya melebar, mulai dari sosialisasi hingga transaksi (winarno, 2010: 1). Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*.

### **2. 1.2. 1 Jenis-jenis *website***

1. *Website* statis, *Website* ini hanya akan diperbaharui oleh pemiliknya, dan *website* statis ini hanya terdiri satu halaman tertentu saja.
2. *Website* Dinamis, *Website* ini sering diperbaharui oleh pemiliknya, tidak hanya focus pada satu halaman sederhana saja, tetapi bisa banyak halaman. Dan di *website* ini kita bisa mengomentari situsnya, mengisi animasi flash, atau membuat konten yang bermanfaat.

3. *Website* interaktif, *Website* interaktif ini memungkinkan pengguna web dapat langsung berinteraksi sesama pengguna lain atau dengan *website* itu sendiri. (Rachmanto, 2015: 3).

#### **2. 1.2. 2 Kualitas *Website***

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Puspitasari, dkk. (2013), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu (Syarifullah & Oksa, 2016: 20):

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan customer service.

#### **2. 1.2. 3 Fungsi *website***

*Website* mempunyai fungsi yang bermacam-macam, tergantung dari tujuan dan jenis *website* yang dibangun, tapi secara garis besar dapat berfungsi sebagai media proomosi, media pemasaran, media informasi,



media pendidikan, media komunikasi. Ssecara umum, fungsi dari *website* adalah:

1. Media untuk memperkenalkan diri atau mempromosikan instusi/lembaga, dengan menyediakan informasi yang akurat dan jelas pada *website*.
2. Media untuk berkomunikasi.
3. Media untuk berbagi informasi.
4. Media untuk belajar dan mengajar.
5. Media untuk bisnis.

### **2. 1.3 Informasi**

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi sipenerima dan mempunyai nilai yang nyata atau dapat dirasakan manfaatnya dalam keputusan-keputusan yang akan datang. (Ali & Wangdra, 2010: 10) sebagai contoh apabila kita memasukkan nama-nama murid dengan nilai rata-rata, nama-nama konsumen degan saldo bank, jumlah gaji dengan jumlah jam bekerja, kita akan mendapatkan informasi dari data yang kita proses.

Menurut Sutarman, “sistem informasi adalah sistem yang dapat didefinisikan dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi yang terdiri dari input (data, instruksi) dan output (laporan, dan kalkulasi) (Sintya, Rizky, & Ahmad, 2016: 645).

#### **2. 1.3.1 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi di tentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Keakuratan dan Teruji Keakuratannya

Artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan tidak biasa, dan tidak menyesatkan.

2. Kesempurnaan Informasi

Untuk mendukung faktor pertama diatas, maka kesempurnaan informasi menjadi faktor penting, dimana informasi disajikan lengkap tanpa pengurangan, penambahan atau pengubahan.

3. Tepat Waktu

Informasi disajikan harus secara tepat waktu mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

4. Relevansi

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut diterima oleh mereka yang membutuhkan dan menjadi tidak berguna jika diberikan kepada mereka yang tidak membutuhkan.

5. Mudah dan Murah

Cara dan biaya untuk memperoleh informasi juga menjadi bahan pertimbangan tersendiri. Untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang tidak berminat untuk memperolehnya atau mencari alternative substitusinya.

## **2. 1.4 Direktorat Jenderal Pajak**

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama DJP *online* untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. Pajak

adalah pungutan wajib pemerintah berdasarkan undang-undang yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Sumber penerimaan APBN terbesar di negara Indonesia. Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, be cukai, dan sebagainya. Berbagai kemudahan dalam pembayaran pajak telah disediakan Direktorat Pajak untuk wajib pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan administrasi perpajakan adalah penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* yang disebut e-filing. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK 03/2007, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Surat Pemberitahuan Perpanjangan. SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan real time melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau *Application Service Provider* (ASP). Dengan adanya e-filing, wajib pajak akan mendapatkan kemudahan dan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan karena dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* selama 24 jam. (Heru, 2017: 3)

### **2. 1.5 Kepuasan pengguna**

Kepuasan pengguna juga merupakan salah satu variabel dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sudah seharusnya juga terdapat teori fundamental yang melandasi pemikiran maupun ide terhadap variabel ini. Berikut pemaparan dari teori kepuasan pengguna.

Kepuasan merupakan dampak yang timbul setelah seorang konsumen/pengguna menggunakan produk atau sesuatu yang ditawarkan. Biasanya kepuasan tersebut memiliki tingkatan nilai, sesuai dengan pengalaman pengguna setelah menggunakan suatu *website*. Para ahli juga sudah sejak lama mengamati gejala kepuasan pada pengguna dan dari hasil pengamatan-pengamatan tersebut, munculah berbagai macam teori tentang kepuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas.

### **2. 1.6 Metode PIECES**

Metode PIECES digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan. Metode PIECES Metode ini menggunakan 6 variabel evaluasi yaitu *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*. Berikut ini penjelasan singkat dari masing-masing variabel (Jefri & Andrasto, 2014: 4).

#### **1. *Performance* (Kinerja)**

Unsur *Performance* ini memiliki peran penting untuk menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya,

dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah suatu sistem informasi dalam proses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan.

## 2. *Information* (Informasi)

Menilai apakah informasi mempunyai nilai guna untuk pengguna dalam hal konten, ketepatan waktu, akurasi dan format informasi.

## 3. *Economic* (Ekonomi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.

- a. *Reusabilitas*, tingkat dimana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.

sumber daya, jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi (Tullah & Iqbal, 2014: 24).

## 4. *Control* (Pengendalian)

Menilai apakah prosedur yang saat ini masih dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendaliannya semakin baik, dan kemampuan untuk mendeteksi kesalahan/kecurangan menjadi semakin baik pula.

## 5. *Efficiency* (Efisiensi)

Menilai apakah prosedur saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi. Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut digunakan dengan pemborosan yang minimal. Oleh karena itu, masalah efisiensi membutuhkan peningkatan hasil atau

*output*. Karena sistem yang ada telah dapat di daya gunakan dengan baik dan juga telah dapat menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan.

#### 6. *Service* (Pelayanan)

Menilai apakah layanan yang sistem dapat diandalkan, fleksibel, dan ditingkatkan kemampuannya. Pelayanan yang baik dapat mencerminkan suatu lembaga itu baik atau tidaknya, sehingga pelayanan harus juga di pehitungkan dengan baik.

## 2. 2. Penelitian Terdahulu

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Prinsip riset adalah berkelanjutan, sehingga perlu untuk dikaji ulang karena penelitian terdahulu memiliki batasan-batasan masalah atau hal-hal lain yang dapat menjadi kelemahan dari hasil penellitiannya.

**Tabel 2. 1** Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	ISSN	METODE	KESIMPULAN
1	Dian Jefri dan Tatyantoro Andrasto (2014), <i>Website Toko Online yang Terintegrasi dengan SMS Gateway Sebagai Sarana Penunjang Penjualan</i>	2252-6811	PIECES	Sistem <i>website</i> toko <i>online</i> yang dibangun ini menggunakan metode penelitian <i>Research and Development (R&amp;D)</i> , merupakan salah satu metode yang digunakan untuk penelitian dan penembangan suatu sistem.
2	Nurhayati (---), <i>Analisa Website Puslit</i>	2087-2062	WEBQUAL	Kebutuhan menggunakan <i>website</i> juga di butuhkan di suatu perusahaan, perusahaan

	Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas <i>Website</i>			bias lebih mudah mempromosikan produk yang mereka miliki dengan menggunakan <i>website</i> penjualan. Kualitas pelayanan dalam penyebaran informasi di <i>website</i> penjualan ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting, karena hal tersebut berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan masyarakat luas yang akan mengakses <i>website</i> perusahaan tersebut.
--	---	--	--	--

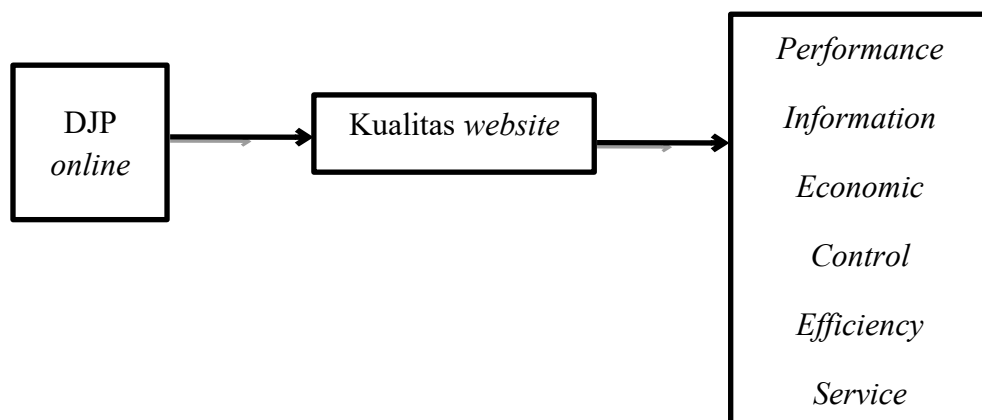
**Tabel 2. 1** Penelitian terdahulu (Lanjutan)

3	Tullah (2014), Evaluasi penerapan Sistem Informasi pada Politeknik LP3I Jakarta	2088-1762	PIECES	Pihak manajemen politeknik LP3I Jakarta harus mensupport keberhasilan penerapan sistem informasi di Politeknik LP3I Jakarta, baik dari segi kebijakan maupun dari segi pengembangan, monitoring dan evaluasi terhadap sistem informasi
4	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri (2016), Pengukuran Kualitas <i>Website</i> menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)	2460-8181	Webqual	kualitas kegunaan yang paling baik yaitu <i>website</i> menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan <i>website</i> yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak menyediakan informasi yang detail
5	Ranta Sintya Dewi, Rangga Rizky Marchada, DAN Ahmad Rifai (2016),	2089-9815	PIECES	Area pasar yang dilengkapi dengan 149unit ruko, 238 unit kios dan 304 unit lapak ini telah 100% sukses dipasarkan dan secara resmi dibuka pada kuartal pertama tahun 2010. Dengan adanya analisa

	Analisa Pieces Penerapan Digital Monitoring Informasi Penyewaan ruko pasar 8 pada PT. Alam Sutera Realty			PIECES ini maka penulis mencoba menganalisa layak atau tidak dari penerapan digital monitoring pada proses pengelolaan penyewaan ruko pasar 8.
--	--	--	--	--

### 2. 3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1** Kerangka Berfikir



## 2. 4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

1. *Diduga Performance* pada *website DJP online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
2. *Diduga Information* pada *website DJP online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
3. *Diduga Economic* pada *website DJP online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
4. *Diduga Control* pada *website DJP online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
5. *Diduga Efficiency* pada *website WEBSITE online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
6. *Diduga Service* pada *website DJP online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian harus dapat menerjemahkan model-model ilmiah ke dalam operasional penelitian secara praktis. Desain penelitian adalah kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan suatu proyek riset. (Noor & Juliansyah, 2010: 107) Desain penelitian mencakup proses-proses sebagai berikut:

1. Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian.
2. Pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian serta hubungan-hubungan dengan penelitian sebelumnya.
3. Memformulasikan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan, luas jangkau (*scope*), dan hipotesis untuk di uji.
4. Membangun penyelidikan atau percobaan.
5. Memberi serta memilih defenisi terhadap pengukuran variabel-variabel.
6. Memilih prosedur dan teknik sampling yang digunakan.
7. Menyusun alat serta teknik untuk mengumpulkan data.
8. Menganalisis data serta pemilihan prosedur statistic untuk mengadakan generalisasi serta *inferensi statistic*.
9. Pelaporan hasil penelitian, termasuk proses penelitian, diskusi serta interpretasi data, generalisasi, kekurangan-kekurangan dalam penemuan, serta menganjurkan beberapa saran-saran dan kerja penelitian yang akan datang.

Menurut (Sugiyono, 2010: 2) penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ada empat hal yang perlu dipahami dari pengertian diatas yaitu:

1. Cara ilmiah berarti penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu secara rasional (cara yang masuk akal), empiris (cara yang digunakan teramati oleh indera manusia) dan sistematis (langkah-langkah yang digunakan secara logis).
2. Data yang diperoleh mempunyai kriteria tertentu yaitu data harus *valid* (ketepatan), *reliable* (derajat konsistensi) dan *obyektif* (derajat persamaan persepsi).
3. Tujuan penelitian meliputi tiga macam yaitu bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan.
4. Kegunaan penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia.

### **3.2. Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan penjelasan dan variable yang umumnya bagian dari teori yang digunakan, atau menjelaskan variable yang meliputi variable, indikator, skala pengukuran. (Hamta, 2015: 78) Variable adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Mengoperasionalkan sebuah variabel adalah untuk membuatnya

dapat diukur, dilakukan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan oleh variabel. terdapat lima variabel dalam penelitian, yaitu variabel bebas, variabel terikat, variabel moderat, variabel kontrol, dan variabel intervening.

**Tabel 3. 1** Indikator PIECES

<b>Indikator</b>	<b>Faktor yang mempengaruhi</b>	<b>Pertanyaan</b>
<i>Performance</i>	1. Desain tampilan <i>website</i> DJP <i>online</i> .	Tampilan <i>website</i> DJP <i>online</i> yang menarik.
	2. Respon time	<i>Website</i> DJP <i>online</i> mengirim laporan kepada pengguna dengan tepat waktu.
	3. Petunjuk penggunaan menu.	Petunjuk penggunaan menu sangat sesuai dengan yang diharapkan.
	1. Kualitas <i>website</i> DJP <i>online</i> .	Kualitas <i>website</i> DJP <i>online</i> sangat bernilai.
	2. Penyajian informasi.	Memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna <i>website</i> DJP <i>online</i> .
<i>Information</i>	3. Informasi <i>website</i> sesuai layanan.	Informasi <i>website</i> DJP <i>online</i> sesuai layanan yang diberikan.
	4. Hasil transaksi.	Hasil transaksi diinformasikan dengan cepat.
	5. Kontak <i>website</i> .	<i>Website</i> DJP <i>online</i> menginformasikan kontak yang bisa dihubungi.
	6. Mudah ditelusuri.	<i>Website</i> DJP <i>online</i> mudah ditelusuri.
<i>Economic</i>	1. Manfaat <i>website</i> DJP <i>online</i> .	Nilai guna dari <i>website</i> DJP <i>online</i> sangat baik.
	2. Penyediaan program	<i>Website</i> DJP <i>online</i> menyediakan program yang dapat digunakan kembali.
<i>Control</i>	1. Melindungi identitas	<i>Website</i> DJP <i>online</i> melindungi identitas pengguna.
	2. Error dalam pemrosesan data.	Terjadi kesalahan pada saat pemrosesan data.

	3. Integritas	<i>Website</i> DJP <i>online</i> memberikan batasan akses kepada pengguna
--	---------------	---

**Tabel 3. 2** Indikator PIECES (Lanjutan)

<i>Efficiency</i>	1. Tidak kesulitan menggunakan <i>website</i> DJP <i>online</i>	Tidak menemukan kesulitan dalam penggunaan <i>website</i> DJP <i>online</i>
	2. Maintanabilitas	<i>Website</i> DJP <i>online</i> menyediakan maintanens untuk perbaikan sistem secara otomatis.
<i>Service</i>	1. Kepercayaan	<i>Website</i> DJP <i>online</i> memberikan kepercayaan pada sistem yang ada untuk melakukan pekerjaan yang diminta.
	2. Akurasi	<i>Website</i> DJP <i>online</i> mengupayakan sistem melakukan kerja dengan teliti.
	3. Kesederhanaan	<i>Website</i> DJP <i>online</i> memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Satu orang pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai berbagai karakteristik dan kemudian untuk menarik sebagai anggota populasi sebagai sampel menjadi sangat penting dalam penelitian.

#### 3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Secara umum, ada dua jenis populasi, yaitu populasi *infinite* dan populasi *finite*. Populasi *infinite* adalah populasi yang jumlahnya tidak terbatas atau sulit ditentukan dengan pasti. Sedangkan populasi *finite* adalah populasi yang jumlahnya dapat diketahui dan didefinisikan secara pasti.

Populasi dalam penelitian ini adalah user atau pengguna yang telah mengunjungi dan menggunakan *website* DJP *online* untuk wilayah sagulung Batam dimana jumlahnya tidak diketahui.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili artinya apa kesimpulan yang didapatkan pada sampel tentu akan diberlakukan bagi semua anggota populasi. *sampling* adalah suatu proses memilih sebagian dari unsur populasi yang jumlahnya mencakupi secara statistik sehingga dengan mempelajari sampel serta memahami karakteristik-karakteristiknya (ciri-cirinya) akan diketahui informasi tentang keadaan populasi.

Jenis teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah peluang/atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *sampling incidental*. *Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2010: 67). Sehubungan jumlah populasi yang tidak terbatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus yang mempermudah peneliti untuk menemukan jumlah sampel. (Riduwan & Akdon, 2008: 255)

**Rumus 3. 1** Penarikan Sampel

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

Z<sub>α</sub> = Nilai tabel Z = 0,05

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat kesalahan

contoh:

standar deviasi populasinya adalah 0,25. Berapa ukuran sampel yang diperlukan apabila peneliti menginginkan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan error estimasi 0,05?

karena α = 0,05 dan Z<sub>0,05</sub> = 1,96

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 = \left( \frac{1,96/0,25}{0,05} \right)^2 = 96,04 = 97$$

Berdasarkan rumus diatas dapat disimpulkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah orang yang sudah mendaftarkan dan menggunakan NPWP secara *online*.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2011: 137), Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber* dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari *setting* nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), misalnya pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar diskusi, dijalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah teknik kuesioner (angket) dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Bila dilihat dari caranya atau teknik pengumpulan data, maka pengumpulan data dapat melakukan dengan cara kuesioner.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yang ingin dihasilkan, dan disusun sebagai alat pengumpulan data dengan melakukan survei untuk digunakan dalam penelitian pendekatan kuantitatif atau kualitatif. Kuesioner dapat menggunakan koesioner yang sudah ada atau yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya, atau merancang, membangun atau mengembangkan koesioner sendiri. Koesioner pendekatan metode kuantitatif, informasinya menyebar dan dibutuhkan responden yang lebih



besar dan umumnya dilakukan dengan tertutup/terbuka bahkan mungkin dilakukan terbuka dan tertutup (Hamta, 2015: 67). Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak melalui pos. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan suka relawan memberikan data obyektif dan cepat.

### **3.5. Metode Analisis Data**

.....Analisis data dapat diartikan sebagai upaya mengolah dan informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Pada prinsipnya, terdapat dua jenis metode analisis data, yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis kuantitatif menggunakan teknik statistik. Statistika adalah serangkaian metode yang dipakai untuk mengumpulkan, menganalisa, menyajikan, dan memberi makna data (Sugiyono, 2011: 147).

Pertanyaan untuk mengukur variabel yang kita Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan

untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode statistik mempermudah para pengambil keputusan untuk memahami informasi yang akan dimanfaatkan guna menentukan keputusan yang tepat. Penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 20. Dengan menggunakan aplikasi tersebut, beberapa pengujian data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengetahui gambaran variabel dalam penelitian ini.

### **3.5.1. Analisis deskriptif**

Statistika deskriptif merupakan statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut dari suatu data, mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, standar deviasi. Statistik deskriptif biasanya meliputi kegiatan berupa penyajian data yang berbentuk grafik dan table.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor actual dengan skor ideal, skor actual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, 5), sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikali dengan jumlah kuisisioner dikalikan jumlah responden.

Untuk mengetahui persentase tingkat persetujuan tanggapan dari responden dapat dihitung dengan rumus (Umar, 2011: 164) sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

### Rumus 3. 2 Rentang skala

Dimana:

$n$  = Jumlah Sampel

$m$  = Jumlah Alternatif jawaban tiap item

berdasarkan rumus diatas maka dapat rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{97(5-1)}{5} = 77,6$$

Untuk mengetahui sikap responden terhadap tanggapan yang mereka berikan, peneliti menggunakan skala Likert adalah 5, 4, 3, 2, dan 1, dengan skor 5 sebagai bobot tertinggi dan skor 1 sebagai bobot terendah. Untuk menetapkan peringkat pada setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor terendah dengan skor tertinggi.

Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel

Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel

keterangan: Bobot terendah 1

Bobot tertinggi 5

Sehingga diperoleh skor:

Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel =  $1 \times 97 = 97$

Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel =  $5 \times 97 = 485$

Berdasarkan rumus tersebut, maka tingkat persetujuan tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dapat disajikan berdasarkan persentase pada tabel 3.2. sebagai berikut:

**Tabel 3. 3** Rentang Skala

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kriteria</b>
97 – 173%	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik
174– 250%	Tidak Setuju / Tidak Baik
251 – 327%	Cukup / Cukup Baik
328 – 404%	Setuju / Baik
405 – 482%	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber : Umar (2011)

### 3.5.2. Uji Kualitas Data

Data mempunyai peranan yang paling penting karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, kebenaran data sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Kebenaran suatu data bergantung pada kondisi instrumen penelitian yang digunakan. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua syarat penting, yaitu *valid* dan *reliable*. analisis data dengan menggunakan SPSS v.20 Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi butir pertanyaan sudah valid dan reliabel. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa digunakan untuk mengukur faktornya. Langkah selanjutnya adalah menguji apakah faktor-faktor sudah valid

untuk mengukur konstruk yang ada. Dalam pengujian butir tersebut, bisa saja ada butir-butir yang ternyata tidak valid dan reliabel, sehingga harus dibuang atau diganti dengan pertanyaan yang lain. Uji validitas dilakukan dengan melihat *corrected item-total correlation* dalam analisis faktor. Angka *corrected item-total correlation* berasal dari korelasi product moment antara butir pertanyaan yang akan diuji dengan total butir pertanyaan (Nurhayati, n.d.: 22).

### 3.5.3. Uji Validitas Data

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala pengukuran disebut valid jika dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Umar, 2011: 166).

Dalam melakukan uji validitas, digunakan rumus yaitu sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

**Rumus 3. 3** Teknik Korelasi *Product Moment*

$r_{xy}$  = koefisien korelasi sederhana antara skor

$N$  = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor butir (X)

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$  = Jumlah skor butir (X) kuadrat

$\sum Y^2$  = Jumlah skor variabel (Y) kuadrat

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor butir (X) dan skor variabel (Y)

Dari hasil teknik korelasi *product moment*, uji validitas masing-masing pernyataan dapat diketahui jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut adalah valid.

Setiap pernyataan yang merepresentasikan indikator dari variabel penelitian akan diuji validitasnya dengan teknik korelasi *product moment* dan setiap pernyataan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dengan  $r_{hitung}$  diperoleh dari nilai korelasi *product moment* setiap pernyataan terhadap total skor masing-masing variabel. Untuk mengetahui validitas butir instrumen menggunakan formulasi statistik *produk moment* dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- a) Tabulasikan skor data instrumen yang telah diisi oleh responden kemudian jumlahkan untuk masing-masing responden.
- b) Buat desain deskripsi data dalam bentuk tabel bantu untuk perhitungan validitas butir instrumen.
- c) Tentukan butir instrumen yang akan diuji validitasnya sebagai (X) kemudian masukkan masing-masing skor yang dicapai responden.
- d) Jumlah skor yang dicapai masing-masing responden dan jadikan sebagai skor total sebagai (Y).
- e) Kuadratkan skor total skor masing-masing responden X menjadi (X<sup>2</sup>) dan Y menjadi (Y<sup>2</sup>).
- f) Kalikan skor X dengan skor Y menjadi XY.

- g) Masukkan masing-masing jumlah skor  $X, Y, X_2, Y_2$ , dan  $XY$  kedalam formasi statistik *product moment* kemudian hitung langkah demi langkah.
- h) Setelah hasil perhitungan diketahui ( $r_{hitung}$ ), bandingkan dengan tabel  $r_{tabel}$  *product moment* dengan terlebih dahulu menentukan  $\alpha =$  atau tingkat kesalahan. (Supardi, 2017: 146)

#### 3.5.4. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Maka, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila digunakan dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek tidak berubah.

Konsep reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan dimensi reliabilitas hasil ukur yang berhubungan dengan *sampling error*, yaitu sejauh mana terjadi inkonsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan secara berulang pada kelompok individu yang berbeda. Metode yang digunakan adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja. Reliabilitas hasil ukur dapat dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. (Umar, 2011: 168)

Dalam melakukan uji reliabilitas, digunakan rumus yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

**Rumus 3. 4** Teknik  
*Cronbach Alpha*

$r_i$  = reabilitas instrumen

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_i^2$  = jumlah varian pada butir

$\sigma_t^2$  = varian total

Cara mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien alfa yang diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu *construct* dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Setiap pernyataan yang merepresentasikan indikator dari variabel penelitian akan diuji reliabilitasnya dengan menghitung nilai *Cronbach Alpha* dari setiap pernyataan dari variabel penelitian dan variabel penelitian yang memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 adalah reliabel.

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang sudah dipilih oleh penulis di *website* DJP *online* ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) dan jadwal penelitian yang dilakukan disemester ganjil.

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di *website* DJP *online* (Direktorat Jenderal Pajak *online*), yang bertindak sebagai obyek penelitian, yang ditujukan kepada



masyarakat sagulung batam yang sudah mendaftar dan menggunakan *website* DJP *online*.

### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang diagendakan oleh penulis untuk melakukan penelitian tentang Analisis Uji Kualitas *Website* DJP *Online* Menggunakan Metode Pieces yang dilokasikan di kota batam dan penelitian ini dilakukan penulis selama kurang lebih selama empat bulan yang dimulai dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Januari 2018. Jadwal penelitian ini dapat dilihat secara rinci pada tabel berikut:

**Tabel 3. 4** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan																				
		Sept				Oktober				Nov				Des				Januari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Penelitian	■																				
2	Pengajuan Judul Skripsi	■	■																			
3	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing			■																		
4	Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■	■											
5	Penyebaran Kuisisioner											■	■									
6	Pengolahan Data													■	■	■						
7	Penyelesaian Penelitian																	■	■			