

## ABSTRACT

**Thesis Title** : **Analysis of Tax Service Information System Quality on Employee Performance Using the Cobit Framework (Case Study of the City of Samsat in Padang).**

**Student Name** : **Syoviani**

**Student Number** : **16101152610489**

**Study Program** : **Information System**

**Specialization** : **Information Technology Management**

**Degree Granted** : **Strata 1 (S1)**

**Advisor** : **1. Firna Yenila, S.Kom, M.Kom**  
**2. Dodi Guswandi, S.Kom, M.Kom**

Vehicle Tax Service Information System is a system that simplifies the process of vehicle tax payments where the process utilizes information technology in processing taxpayer data at the Padang City Samsat Office. The number of problems that occur in the process of tax payment services can affect the quality of the Information System on employee performance. To measure the quality of the system, the Cobit Framework is used which focuses on Domain Me (Monitoring and evaluation). In this paper the method used is descriptive quantitative and examples and techniques based on research have been conducted. Data collection is done by interview and questionnaire (questionnaire). In the Cobit 4.1 questionnaire calculation process ME domain researchers used a questionnaire calculation program to help the process of calculating the questionnaire that had been distributed previously. The results of performance measurement system information services Tax Payments on Employee Performance shows that the use of the system on employee performance is good, based on the results of the acquisition of 4 ME (Monitor and Evaluate) domains in the Cobit Framework 4.1 Quality Information System of vehicle tax payment services to employee performance reaches level 4 (managed). These results indicate the need for further improvement of the system in order to reach level 5 (Optimized).

**Keywords:** *Information Systems, Quality analysis, Cobit Framework, ME Domain Samsat Padang City.*

## ABSTRAK

**Judul Skripsi** : **Analisa Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Framework Cobit (Studi Kasus Samsat Kota Padang).**

**Nama** : **Syoviani**

**No Bp** : **16101152610489**

**Program Studi** : **Sistem Informasi**

**Peminatan** : **Manajemen Teknologi Informasi**

**Jenjang Pendidikan** : **Strata 1 (S1)**

**Pembimbing** : **1. Firna Yenila, S.Kom, M.Kom**  
**2. Dodi Guswandi, S.Kom, M.Kom**

Sistem Informasi Pelayanan Pajak Kendaraan merupakan sistem yang mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan dimana proses tersebut memanfaatkan teknologi informasi dalam mengolah data wajib pajak Pada Kantor Samsat Kota Padang. Banyaknya masalah yang terjadi dalam proses pelayanan pembayaran pajak dapat mempengaruhi kualitas Sistem Informasi terhadap kinerja pegawai. Untuk mengukur kualitas sistem digunakan *Framework Cobit* yang berfokus pada Domain Me (*Monitoring and evaluation*), Pada tulisan ini metode yang digunakan adalah Kuantitatif Deskriptif dan dipaparkan contoh dan teknik yang berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan angket (kuesioner). Dalam proses perhitungan kuesioner Cobit 4.1 domain ME peneliti menggunakan program perhitungan kuesioner untuk membantu proses perhitungan kuesioner yang telah dibagikan sebelumnya. Hasil pengukuran kinerja sistem informasi pelayanan Pembayaran Pajak Terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan bahwa penggunaan sistem terhadap kinerja pegawai sudah baik, berdasarkan hasil perolehan dari 4 domain ME (*Monitor and Evaluate*) pada *Framework Cobit 4.1* Kualitas Sistem Informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan terhadap kinerja pegawai mencapai level 4 (terkelola). Dari hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan lagi terhadap sistem agar bisa mencapai level 5 (Dioptimalkan).

**Kata Kunci** : *Sistem Informasi, Analisa kualitas, Framework Cobit, Domain ME Samsat Kota Padang.*