

**PENGARUH PENERAPAN E-SPT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK
(Survey Pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung)**

**Oleh:
Azka Hafiiyan
Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer
Indonesia**

ABSTRACT

e-SPT is an application (software) made the DJP for use by the taxpayer, but in fact there are many taxpayers who are not satisfied with the services provided by the tax officer associated with the implementation of e-SPT. The purpose of this study was to determine the effect of e-SPT and the quality of Taxpayer Satisfaction Services.

This research is a quantitative study, with descriptive and verification methods. The population in this study is an individual taxpayer user's e-SPT, with sampling using simple random sampling. Data were collected by distributing questionnaires directly to individual taxpayers in the e-SPT KPP Bandung Tegallega. Data were analyzed using SEM PLS with the help of software SmartPLS 2.0

The results of this study, the variable application of e-SPT gives effect to variable taxpayer satisfaction of 17.1%, while the variable quality of service gives effect to variable taxpayer satisfaction of 39.3%. This study provides empirical evidence where the application of e-SPT and the quality of services affect the satisfaction of taxpayers on individual taxpayers in KPP Pratama Bandung Region.

Keywords: *Implementation of e-SPT, Service Quality, satisfaction of taxpayers.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011: 1). Namun sampai saat ini, banyak masyarakat yang mengeluh atas ketidakpuasan yang dilandasi dengan tidak terpenuhinya keinginan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, masyarakat menganggap petugas pajak masih belum ramah dalam memberikan pelayanan (Anshari Ritonga, 2013).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan setelah penggunaan atau pelaksanaan suatu hal (Fandy Tjoptono, 2011). Melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diperoleh dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain Muhammad, 2003).

Terdapat indikasi bahwa semakin tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak dikarenakan semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima atau tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan pajak (F.G. Sri Suratno dan Nursya`bani Purnama, 2004).

Pada hakekatnya kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement* (Sofyan Syafari Harahap, 2007). Menurut Direktorat Jendral Pajak penerapan sistem administrasi perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak oleh karena itu aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Martina, 2009).

Menurut Galih (2016) mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima belum maksimal dan belum handal (Galih, 2016). Menurut Anwar Suprijadi (2013) Ketua Komwas Perpajakan dari hasil catatan komwas perpajakan banyak diantaranya yang menyebut rendahnya mutu pelayanan pajak karena adanya beberapa kesalahan aparat pajak (*human error*) yang menyebabkan wajib pajak merasa belum puas (Anwar Suprijadi, 2013).

Menurut Poniman (2016) salah satu wajib pajak mengungkapkan bahwa masalah yang dialami terkait dengan e-SPT, ternyata menganggap menggunakan e-SPT sulit (Poniman, 2016). Menurut Kepala Seksi Pengembangan Penyuluhan I Direktorat Transformasi Bisnis Ditjen Pajak Muktia Agus Budi Santosa (2013) mengungkapkan bahwa salah satu masalah yang melatarbelakangi Ditjen Pajak menggunakan SPT elektronik adalah untuk mengurangi volume berkas fisik atau dokumen per pajak (Muktia Agus Budi Santosa, 2013).

Menurut Pudi Riana (2015) Direktorat Jenderal Pajak Sebagian pajak mengeluhkan kesulitan mengakses e-SPT pada perangkat komputer karena semua mengakses secara bersamaan, sehingga banyak Wajib Pajak akhirnya datang langsung ke KPP untuk melaporkan SPT secara manual (Pudi Riana, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan judul: **“Pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada salah satu KPP Pratama Wilayah Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di identifikasikan masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Wajib pajak merasa tidak puas atas pelayanan petugas pajak.
2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak belum handal.
3. Masih banyak wajib pajak sulit untuk menggunakan e-SPT.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis pada penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. KPP Pratama Bandung Tegallega.
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan yang baik dan efektif dalam bentuk penerapan e-SPT.
2. Wajib Pajak
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam peningkatan kepuasan bagi wajib pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu
Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
2. Peneliti
Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal kualitas pelayanan.
3. Pihak Akademis Lainnya
Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai ilsssssmu pajak khususnya e-SPT.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik)

Definisi kemudahan e-SPT menurut Jogiyanto Hartono (2010:114) adalah Kemudahan e-SPT di definisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat dengan jelas digunakan dan tidak dibutuhkan banyak usaha, melainkan mudah digunakan dan mudah mengoperasikan.

Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi e-SPT merupakan aplikasi yang diberikan secara cuma-cuma oleh DJP kepada wajib pajak. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, wajib pajak dapat merekam, memelihara dan men-*generate* data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

2.1.1.1 Indikator Penerapan E-SPT

Indikator penerapan e-SPT dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Jogiyanto Hartono (2010:114) adalah sebagai berikut:

1. Jelas
2. Mudah digunakan
3. Mudah mengoperasikan

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 21) adalah Segala bentuk kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan berupa kemudahan yang diberikan, kehandalan, daya tanggap/ketanggapan, jaminan dan empati yang tinggi guna memenuhi harapan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran Fandy Tjiptono (2011 : 21) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan
2. Daya tanggap/ketanggapan
3. Jaminan
4. Empati.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Zeithaml dan Bitner (2009: 76) kepuasan merupakan penilaian ciri atau keistimewaan produk atau jasa berkaian dengan keberhasilan dalam memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan yang menyediakan kesenangan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak merupakan rasa puas terhadap apa yang diharapkan dan diinginkan wajib pajak telah tercapai.

2.1.3.1 Indikator Efektivitas Pelaporan e-SPT

Indikator Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Zeithaml dan Bitner (2009: 76) adalah sebagai berikut:

1. Terpenuhinya kebutuhan
2. Terpenuhinya keinginan
3. Terpenuhinya harapan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Rahman Adi Nugroho (2012:9), Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration* dapat memberikan kemudahan yang baik dan kepuasan bagi wajib pajak. Menurut Kotler dan Philip (2009: 22) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dan keinginan yang diharapkan. Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki Afrika, Betri dan Icha Fajriana (2015) menunjukkan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan Brahmana dan Elsa Penalemen (2012) bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Simatupang dan Veranita Nauli (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan antara penerapan e-SPT terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Wyckof (2004: 59) kualitas jasa atau kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan serta keandalan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Boediono (2003: 67) tulang punggung dari kualitas pelayanan pajak ini adalah Pelayanan jasa publik yang prima yaitu pelayanan jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan..

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febrian Karunia Pratama (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel

independen kualitas pelayanan memiliki hubungan secara bersamaan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Dan hasil penelitian yang dilakukan M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2011) menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kota Batu. Juga hasil penelitian yang dilakukan Jarot Prianggono dan Dax S.E Manupputy (2011) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Balikpapan.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H₁: Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Pengertian metode kuantitatif menurut Sugiyono (2012: 11) adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan e-SPT Terhadap Efektivitas Pelaporan e-SPT.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat Persepsi Kebermanfaatan sebagai variabel bebas (X₁) dan Persepsi Kemudahan e-SPT sebagai variabel bebas (X₂) serta Efektivitas Pelaporan e-SPT sebagai variabel terikat (Y). Unit analisis dalam penelitian ini dilaksanakan pada wajib pajak orang pribadi pengguna e-SPT di KPP Pratama Bandung Tegallega.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan e-SPT dan variabel dependen Efektivitas Pelaporan e-SPT. Adapun tabel operasionalisasi sesuai dengan kedua variabel tersebut adalah :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Skala | No Kuesioner |
|-----------------------------------|--|--------------------|---------|--------------|
| Penerapan e-SPT (X ₁) | Kemudahan e-SPT di definisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu | 1. Jelas | Ordinal | 1 |
| | | 2. Mudah digunakan | | 2 |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---------|----|
| | teknologi dapat dengan jelas digunakan dan tidak dibutuhkan banyak usaha, melainkan mudah digunakan dan mudah mengoperasikan Jogiyanto Hartono (2010:114) | 3. Mudah mengoperasikan Jogiyanto Hartono (2010:114) | | 3 |
| Kualitas Pelayanan (X ₂) | Segala bentuk kualitas yang dilakukan oleh perusahaan berupa kemudahan yang diberikan, kehandalan, daya tanggap/ ketanggapan, jaminan dan empati yang tinggi guna memenuhi harapan. Fandy Tjiptono (2011: 21) | 1. Kehandalan | Ordinal | 4 |
| | | 2. Daya tanggap/ketanggapan | | 5 |
| | | 3. Jaminan | | 6 |
| | | 4. Empati | | 7 |
| Kepuasan Wajib pajak (Y) | Kepuasan merupakan penilaian ciri atau keistimewaan berkaitan dengan keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan. Zeithaml dan Bitner (2009: 75) | 1. Terpenuhinya Kebutuhan | Ordinal | 8 |
| | | 2. Terpenuhinya Keinginan | | 9 |
| | | 3. Terpenuhinya Harapan | | 10 |
| | | | | |
| | | Zeithaml dan Bitner (2009: 75) | | |

4.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan

4.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak Orang Pribadi yang menggunakan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengedarkan kuesioner kepada wajib pajak pengguna e-SPT yang berada di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung dengan cara memberikan langsung angket kuesioner kepada responden.

4.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian

4.4.1 Populasi

Menurut Umi Narimawati (2008: 72), populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian.

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak Orang Pribadi pengguna e-SPT di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.4.2 Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* menurut Sugiyono (2010: 82) dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*, berdasarkan perhitungan, pengguna e-SPT di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

4.4.3.1 Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.4.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan September 2016 sampai dengan Februari 2017. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ke tahap akhir yaitu pengumpulan *draft* skripsi.

4.5 Metode Pengujian Data

Metode pengujian data dilakukan setelah semua data terkumpul dari hasil pengumpulan data lalu diolah ke dalam statistik. Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

4.6 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

4.6.1 Analisis Data Deskriptif

Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif menurut Umi Narimawati dkk, (2010:41), adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima *alternative* jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban;
2. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden;
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor;
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik;
5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

4.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS 2.0*. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan struktural berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*).

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifes*. Untuk variabel laten Penerapan e-SPT dari 3 variabel *manifes*. Kemudian variabel laten Kualitas Pelayanan terdiri dari 4 variabel *manifes* dan variabel laten Kepuasan Wajib Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*

2. Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan) Dan satu variabel laten endogen (Kepuasan Wajib pajak).

3. Membangun Diagram Jalur

Hubungan antar variabel pada diagram alur dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya.

4. Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

- a) Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
- b) Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

5. Estimasi

Pada tahapan ini nilai γ , β , dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program *SmartPLS*. Dasar yang digunakan dalam estimasi adalah *resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone (Imam Ghozali, 2006). Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahan ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).

6. Uji Kecocokan Model (*Goodness Of Fit*)

Uji kecocokan model pada *structural equation modeling* melalui pendekatan *partial least square* terdiri dari dua jenis, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural.

4.6.3 Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah

hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

Pengujian terhadap hipotesis akan diuji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu penerapan e-SPT, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistika sebagai berikut:

| | |
|-------------------------|--|
| $H_0 : \gamma_1 = 0$ | Penerapan e-SPT tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung. |
| $H_a : \gamma_1 \neq 0$ | Penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung. |
| $H_0 : \gamma_2 = 0$ | Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung. |
| $H_a : \gamma_2 \neq 0$ | Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung. |

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t untuk $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 1,96.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung. Sedangkan unit observasi pada penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi pengguna e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada wajib pajak Orang Pribadi pengguna e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.

4.1.2 Jumlah Responden dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100% dan termasuk kriteria *excellent* (sangat baik), artinya tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuesioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari kriteria *acceptable* (dapat diterima) yaitu sebesar 60-69% (Yang dan Miller, 2008:231).

4.1.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi.

Berdasarkan kuesioner yang kembali, diketahui bahwa sebagian besar karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki. Kemudian mayoritas dari karakteristik responden berdasarkan usia yaitu pada rentang usia antara 26-35 tahun. Lalu berdasarkan pendidikan yaitu mayoritas responden berpendidikan terakhir S1.

4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.4.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 10 pernyataan yang mewakili variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan e-SPT dan Efektivitas Pelaporan e-SPT memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,300) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan *valid* dengan kriteria *good*.

4.1.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah sebesar 0,766 untuk Penerapan e-SPT, 0,828 untuk Kualitas Pelayanan dan 0,806 untuk Kepuasan Wajib Pajak. Ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *acceptable* dan *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan *reliabel*.

4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Penerapan e-SPT (X_1)

Dari keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Penerapan e-SPT pada **Tabel 4.9** adalah sebesar 62,22% berada dalam kelas interval 52,01%-68% dan berada dalam kategori cukup baik yang menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung tergolong cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 37,78%.

4.1.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Dari keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Persepsi Kemudahan e-SPT pada **Tabel 4.13** adalah sebesar 67,66% berada dalam kelas interval 68,01%-84% dan berada dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung tergolong baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,34%.

4.1.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Dari keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Efektivitas Pelaporan e-SPT pada **Tabel 4.18** adalah sebesar 67,14% berada dalam kelas interval 68,01%-84% dan berada dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung tergolong baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,86%.

4.1.6 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ditujukan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan menggunakan metode statistik *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 10 variabel manifes yakni variabel Penerapan e-SPT (X_1) terdiri dari 3 variabel manifes, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terdiri dari 4 variabel manifes, dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terdiri dari 3 variabel manifes. Adapun hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* dapat dilihat pada **Gambar 4.9**.

4.1.6.1 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Model Pengukuran Variabel Penerapan e-SPT (X_1)

Berdasarkan **Tabel 4.22** dapat dilihat variabel Penerapan e-SPT (X_1) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Penerapan e-SPT (X_1) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga dapat

disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Penerapan e-SPT (X_1) secara tepat.

2. **Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)**

Berdasarkan **Tabel 4.23** dapat dilihat variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terdiri dari 4 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan (X_2) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan keempat variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Penerapan e-SPT (X_2) secara tepat.

3. **Model Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan **Tabel 4.24** dapat dilihat variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Kepuasan Wajib Pajak (Y) secara tepat.

4.1.6.2 **Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian model struktural (*inner model*) berfungsi untuk melihat hubungan struktural dan pengaruh antar variabel laten serta kualitas dari model yang terbentuk. Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai korelasi dan determinasi setiap variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen yang dapat dilihat pada **Tabel 4.29** dan **Tabel 4.30**.

4.1.6.3 **Pengujian Hipotesis**

1. **Pengujian Hipotesis Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 4,973 jatuh didaerah penolakan H_0 , maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan e-SPT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2. **Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} sebesar 7,323 jatuh didaerah penolakan H_0 , maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

4.2 **Pembahasan**

4.2.1 **Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak memberikan pengaruh sebesar 17,1%, serta t_{hitung} sebesar 4,973 lebih besar dari t_{tabel} 1,96, artinya penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa penerapan e-SPT mempunyai tanggapan responden sebesar 62,22% dan tergolong kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 37,78% yang menunjukkan masih terdapat masalah terkait penerapan e-SPT.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan fenomena yang terjadi pada penerapan e-SPT serta fakta-fakta yang terjadi di lapangan menandakan masih sulitnya penggunaan e-SPT yang dibuktikan dengan ungkapan oleh salah satu wajib pajak bahwa ternyata menggunakan e-SPT sulit (Poniman, 2016). Dengan demikian kegunaan e-SPT tersebut dianggap oleh wajib pajak belum mudah digunakan dalam hal meningkatkan kepuasan pada wajib pajak. Dikarenakan pengoperasiannya yang sulit dan seringkali terjadinya *error* pada sistem e-SPT, membuat wajib pajak merasa bahwa penerapan e-SPT yang dilakukan belum efektif.

4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan e-SPT Terhadap Efektivitas Pelaporan e-SPT

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 39,3%, serta t_{hitung} sebesar 7,323 lebih besar dari t_{tabel} 1,96, artinya Penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa persepsi kemudahan e-SPT mempunyai tanggapan responden sebesar 67,66% dan tergolong kategori baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,34% yang menunjukkan masih terdapat masalah terkait Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan serta fakta-fakta yang terjadi di lapangan menandakan bahwa pelayanan yang diterima kurang maksimal dan kurang handal (Galih, 2016). Sebagian wajib pajak masih menganggap bahwa kualitas pelayanan yang di berikan petugas pajak belum maksimal dikarenakan pada saat wajib pajak meminta untuk menjelaskan mengenai sistem e-SPT, petugas pajak yang ditanyai tidak memberikan penjelasan yang handal kepada wajib pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena pada latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, hipotesis dan kerangka pemikiran mengenai Pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Masalah yang terjadi didalam Kepuasan Wajib Pajak, disebabkan karena. Penggunaan e-SPT kurang membantu memudahkan proses penghitungan secara jelas dan tepat, aplikasi e-SPT sulit dipahami dan digunakan, praktik penggunaan e-SPT belum mudah dioperasikan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Masalah yang terjadi didalam Kepuasan Wajib Pajak, disebabkan karena. Kehandalan petugas pajak dalam pelayanan yang diberikan kurang maksimal, sikap tanggap petugas pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak kurang sigap dan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, jaminan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak kurang dapat dipercaya, empati yang ditunjukkan oleh petugas pajak kepada wajib pajak kurang memberikan informasi yang dibutuhkan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan penerapan e-SPT yang baik maka disarankan untuk lebih mempromosikan kembali manfaat-manfaat yang dapat diperoleh melalui penerapan e-SPT. Serta lebih meningkatkan dan menyempurnakan koneksi jaringan pada sistem e-SPT dengan cara memperbaharui perangkat keras (*hardware*) agar tidak terjadi '*hang*' atau *error* pada saat beban kerja komputer dan sistem semakin tinggi, memperbaharui perangkat lunak (*software*) yang semudah mungkin dapat dimengerti oleh para

pegawai sehingga tidak menghambat pelaksanaan sistem e-SPT agar kepuasan wajib pajak dapat lebih meningkat. Juga lebih dapat menstabilkan sistem dari aplikasi e-SPT agar wajib pajak dapat lebih mudah menggunakan e-SPT baik dari segi *software* aplikasi dan prosedur penggunaan dari mulai instalasi sampai pembuatan laporan perpajakan agar kepuasan wajib pajak meningkat.

2. Secara keseluruhan kualitas layanan di KPP Pratama Wilayah Kota Bandung sudah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan wajib pajak. Oleh karena itu perlu peningkatan para pegawai untuk memberikan pelayanan prima, fleksibilitas dan luwes dalam memberikan layanan agar wajib pajak merasa kebutuhan dan kepuasannya terpenuhi.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama tetapi dianjurkan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara penerapan e-SPT terhadap kepuasan wajib pajak dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang sama tetapi dengan unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab Solichin. 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Anatasia Diana dan Lilis Setiawati. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Proses dan Penerapan Edisi I*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Anshari Ritonga. 2013. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Melalui www.okezone.com.
- Arikunto Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Brahmana dan Elsa Penalemen, 2012. *Pengaruh Penerapan E-SPT (Elektronik SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Madya Bandung)*. Melalui <http://repository.maranatha.edu/8423/>
- Darmin Nasution. 2011. *Kepatuhan Pajak*. Melalui www.kompas.com
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use of Information Technology*. *Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340
- Debbie dan Novi. 2015. *Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan (Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak dapa KPP Pratama Kota Tomohon)*. Melalui <http://portalgaruda.org/>
- Dedi Suartono. 2007. *Memaksakan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2005. *KEP-88/PJ/2004 Jo KEP-05/PJ/2005 dalam Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik*
- Erwan dan Dyah Ratih. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta. Gava Media
- F.G. Sri Sunarto dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No.1, h. 69-87
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Febrian Karunia Pratama. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-SPT Masa PPN (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Melalui <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/104>

- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill. 145
- Hair. 1995. *Multivariate Data Analysis*. Englewood Cliffs, New Jerseys.
- lim Ibrahim Nur. 2009. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online*. *Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009*. pp34-49.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Imam Ghozali. 2006. *Struktur Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ita Salsalina Lingga. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya*. *Jurnal Universitas Kristen Maranatha*. Melalui <http://repository.maranatha.edu/1346/>. Diakses 2 Desember 2013
- Jarot Prianggono dan Dax S.E Manupputy. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan*.
- Jogiyanto Hartono. 2010. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah*. <http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp>
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler dan Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Liberty Pandiangan. 2011. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo,
- M. Khoiru dan Fathoni Rusydi. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu* *Jurnal Aplikasi Manajemen*. FE UNBRAW, vol. 9 no. 3, hal. 990 - 999.
- Muktia Agus Budi Santosa. 2013. *'Online' Isi SPT Cuma 10 Menit*. Melalui <http://tekno.kompas.com/read/2013/02/22/14030370/online.isi.spt.cuma.10.menit>.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Martina Prianti Kontan. 2009. *Monopoli PT Pos Indonesia Berakhir*. Melalui <http://www1.kompas.com/read/xml/2009/16/13032642/monopoli.pt.pos.indonesia.berakhir>
- Mohamed, N, Hussin, H, dan Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. *Electronic Journal of e-Government*. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294
- Nurul Citra Noviandini. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*. *Jurnal Nominal / Volume I Nomor I Tahun 2012* Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Melalui <http://eprints.uny.ac.id/8971/>
- Ony Widilestaringtyas. 2005. *Modul Aplikasi Komputerisasi Dasar Akuntansi*. Bandung: UNIKOM
- Paramata Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PizzaHut Gatot Subroto Denpasar*. *Jurnal Forum Manajemen Vol 6 (Nomor 2, Tahun 2008)*. Hal 43-55
- Pudi Riana. 2015. *Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses e-Filling?*. Melalui bisnis.liputan6.com
- Rahman Adi Nugroho. 2012. *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. *Diponegoro Journal Of Accounting Volume1, Nomor 2, Tahun 2012*.
- Rizki Afrika, Betri dan Icha Fajriana. 2015. *Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-SPT PPN (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)*. Melalui <http://eprints.mdp.ac.id/1384/>

- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sofyan Syafari Harahap. 2007. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sri Rahayu. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Volume 1 Nomor 2
- Subiyanto. 2014. *Analisis Efektifitas Mesin/Peralatan Pabrik Gula Menggunakan Metode Overall Equipment Effectiveness*. Jurnal Teknik Industri Vol. 16. No 1
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharyadi dan Purwanto SK. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Rajawali Press
- Sujoko Efferin dkk. 2008. *Metode Penelitian Akuntansi Mengungkapkan Fenomena Dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada 4 April 2014 Melalui *World Wide Web*:http://algot.md2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20ModeI%20Riset.pdf
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitungannya*. Jakarta: Agung Media.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis
- Veranita Nauli Simatupang. 2013. *Pengaruh Penerapan E-SPT dan E-Filling terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. Fakultas Ekonomi Akuntansi Universitas Kristen Maranatha, Bandung
- Wahyu Agung Priyadi. 2012. *Mencicipi Modernisasi Perpajakan*. Melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/mencicipi-modernisasi-perpajakan>
- Wahyu Agung Priyadi. 2016. *DJP, Compliance Cost dan Kualitas Pelayanan*. Melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/djp-compliance-cost-dan-kualitas-pelayan>
- Wyckof. 2004. *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga*. Jakarta
- Zain Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc. 3-287

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.9
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Penerapan e-SPT di KPP Pratama
Wilayah Kota Bandung

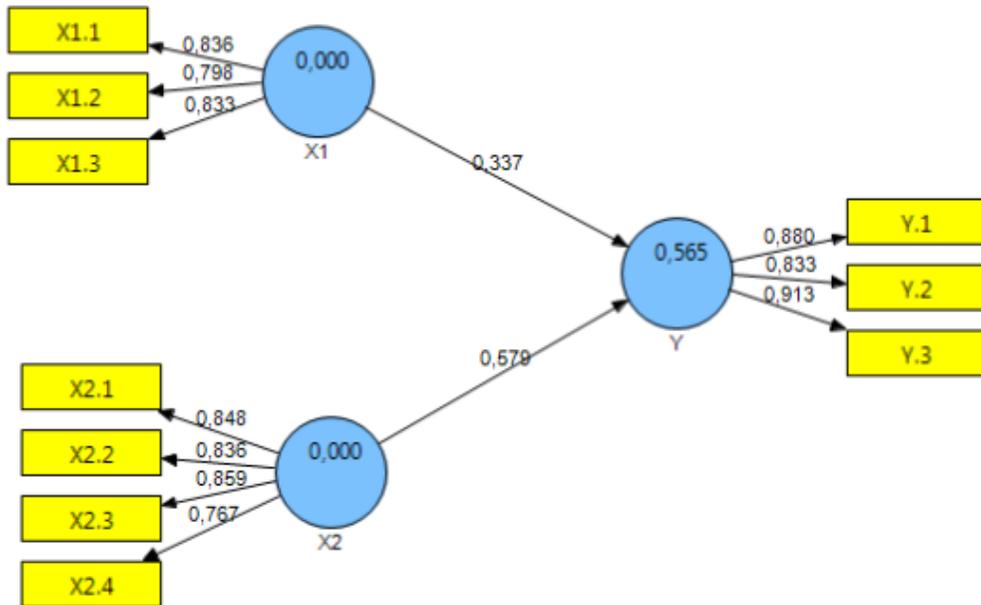
| No. | Indikator | Indeks Skor | | % | Kriteria |
|--------------------------------|---------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Jelas | 843 | 1410 | 59,79% | Cukup jelas |
| 2 | Mudah Digunakan | 973 | 1410 | 69,01% | Mudah Dipahami |
| 3 | Mudah mengoprasikan | 816 | 1410 | 57,87% | Cukup Mudah |
| Persentase Skor Dicapai | | 2632 | 4230 | 62,22% | Cukup Mudah |

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

| No. | Indikator | Indeks Skor | | % | Kriteria |
|--------------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Kehandalan | 918 | 1410 | 65,11% | Cukup Handal |
| 2 | Daya Tanggap | 972 | 1410 | 68,94% | Baik |
| 3 | Jaminan | 964 | 1410 | 68,37% | Baik |
| 4 | Empati | 962 | 1410 | 68,23% | Baik |
| Persentase Skor Dicapai | | 3841 | 5640 | 67,66% | Cukup Baik |

Tabel 4.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Pelaporan e-SPT

| No. | Indikator | Indeks Skor | | % | Kriteria |
|--------------------------------|------------------------|-------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Terpenuhinya Kebutuhan | 1074 | 1410 | 76,17% | Terpenuhi |
| 2 | Terpenuhinya Keinginan | 813 | 1410 | 57,66% | Cukup Terpenuhi |
| 3 | Terpenuhinya Harapan | 953 | 1410 | 67,59% | Cukup Terpenuhi |
| Persentase Skor Dicapai | | 2966 | 4230 | 67,14% | Cukup Puas |



Gambar 4.9
Diagram Jalur Model Lengkap

Tabel 4.22
Loading Factor Variabel Penerapan e-SPT (X_1)

| Indikator | | <i>Loading Factor</i> | t_{hitung} | Keterangan |
|------------------|---------------------|-----------------------|--------------|------------|
| X _{1.1} | Jelas | 0,836 | 22,462 | Valid |
| X _{1.2} | Mudah Digunakan | 0,798 | 13,401 | Valid |
| X _{1.3} | Mudah Mengoprasikan | 0,833 | 18,567 | Valid |

Tabel 4.23
Loading Factor Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

| Indikator | | <i>Loading Factor</i> | t_{hitung} | Keterangan |
|------------------|--------------|-----------------------|--------------|------------|
| X _{2.1} | Kehandalan | 0,848 | 24,059 | Valid |
| X _{2.2} | Daya tanggap | 0,836 | 22,974 | Valid |
| X _{2.3} | Jaminana | 0,859 | 28,415 | Valid |
| X _{2.4} | Empati | 0,767 | 15,754 | Valid |

Tabel 4.24
Loading Factor Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

| Indikator | | Loading Factor | t _{hitung} | Keterangan |
|-----------------|------------------------|----------------|---------------------|------------|
| Y _{.1} | Terpenuhinya Kebutuhan | 0,880 | 44,293 | Valid |
| Y _{.2} | Terpenuhinya Keinginan | 0,833 | 42,898 | Valid |
| Y _{.3} | Terpenuhinya Harapan | 0,913 | 59,726 | Valid |

Tabel 4.29
Koefisien Korelasi

| | Correlations | t _{hitung} |
|--------------------|--------------|---------------------|
| X ₁ → Y | 0,508 | 4,973 |
| X ₂ → Y | 0,679 | 7,323 |

Tabel 4.30
Besarnya Kontribusi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

| Latent Variable | Path Coefficients | Direct Effect | In Direct Effect | | Total |
|---------------------|-------------------|---------------|------------------|----------------|--------------|
| | | | X ₁ | X ₂ | |
| X ₁ → Y | 0,337 | 11,3% | - | 5,8% | 17,1% |
| X ₂ → Y | 0,579 | 33,6% | 5,8% | - | 39,3% |
| Total Effect | | | | | 56,5% |