

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas)**

Oleh:

Yuvi Yusnia – 21113078  
Dr. Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak., CA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Komputer Indonesia  
2018

Email

yuyiyusnia99089@gmail.com  
lilis.puspitawati@email.unikom.ac.id

**ABSTRAK**

*E-Filling* merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai cara penyampaian SPT secara *online* dan *realtime* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, begitu pula dengan kompetensi Fiskus yang mencerminkan kemampuan yang dilandasi oleh pengetahuan dan keterampilan individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpajakan melalui penerapan sistem *e-filling* dan kompetensi Fiskus di KPP Bandung Cicadas.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif dan Verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bandung Cicadas dengan responden 105 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode studi kasus dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Uji statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem *e-Filling* dan kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak dengan kategori korelasi kuat dan positif. yang artinya semakin baik Penerapan Sistem *E-filling* dan Kompetensi Fiskus maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak

**Kata Kunci: e-Filling, Kompetensi Fiskus, Kualitas Pelayanan Pajak**

**1. PENDAHULUAN**

Pada era keterbukaan, tuntutan transparansi dan akuntabilitas harus diikuti oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang pada saat bersamaan mendorong semakin besarnya tuntutan, harapan dan keinginan dari masyarakat agar pemerintah membangun dan mengembangkan sistem informasi (Haula & Edi, 2011).

Dalam rangka memanfaatkan informasi dan teknologi informasi, pemerintah membuat sebuah sistem *e-government* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Falih Suaendi, Bintoro Wardianto, 2010:54). Kualitas pelayanan merupakan upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2000:132). Kualitas Pelayanan dapat dinilai dari lima hal, yaitu kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, pengetahuan dan wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan penampilan para pegawai serta perlengkapan yang menunjang pelayanan (Hardiansyah 2011:46).

Dalam kapasitasnya sebagai Menteri Keuangan, Sri Mulyani (2008) mengemukakan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kantor pajak, masih ada faktor yang cukup mengganggu seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan dan SOP yang harus diperbaiki. (Anwar Suprijadi, 2010).

Salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dirjen Pajak adalah layanan *Electronic Filing System (e-filing)* yang berlandaskan pada Peraturan Dirjen Pajak PER39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *E-Filing* merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime* (Liberti Pandiangan, 2008:38).

Suatu sistem dapat dikatakan efektif apabila sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (*timely*), akurat (*accurate*), dan dapat dipercaya (*reliable*) (Widjajanto, 2001). Pada kenyataannya sistem *e-filing* masih belum berkualitas, dari 2 juta wajib pajak pengguna *e-filing* sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan dalam mengakses *e-filing* sehingga masih banyak Wajib Pajak yang akhirnya datang ke KPP. (Sigit Priadi Pramudito, 2015). (<https://www.liputan6.com>).

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, suatu organisasi perlu mempertimbangkan beberapa faktor dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan yang baik, diantaranya adalah kompetensi, dan keterampilan yang baik dari aparatur dalam memberi pelayanan (Zeithmal, Parasuraman, Berry dalam Sedarmayanti, 2009:254). Stephen Robbins (2008:52) mendefinisikan kompetensi pengguna sebagai suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Pengguna tersebut adalah pegawai yang kompeten dan dapat diandalkan merupakan sumberdaya yang berharga bagi sebuah bisnis (James

A.Hall:2007). Kompetensi pengguna meliputi pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bersifat teknis, yang berhubungan dengan keterampilan interpersonal dan berorientasi bisnis (R. Wayne Mondy, 2008:214).

Menurut Anwar Suprijadi (2010) dalam kapasitasnya sebagai Komite Pengawas Perpajakan mencatat 60% dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan Komwas Perpajakan mengaku kecewa terhadap Pelayanan Pajak yang diantaranya disebabkan oleh pengetahuan Fiskus dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama Fiskus. Selain itu, masih terdapat Fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan. (<https://finance.detik.com>)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak"**.

## **2. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Kajian Pustaka**

#### **A. Penerapan Sistem E-Filing**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) *E-filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik.

Sedangkan *E-filing* menurut Meenal & Ginni Garg (2012:3) adalah suatu sistem untuk dokumen elektronik atau dokumen Wajib Pajak yang dibuat menggunakan perangkat lunak perpajakan kemudian dikirim melalui internet untuk menyerahkan dokumen perpajakan (SPT) melalui koneksi internet tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas. Terdapat beberapa software pendukung yang disediakan untuk menunjang sistem *e-filing*, yaitu melalui program atau melalui situs perpajakan".

Menurut Nurfansa (2015:133) *e-filing* didefinisikan sebagai suatu cara

penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider* (ASP).

DeLone dan McLean (2003:9) menyatakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kualitas sistem informasi yaitu :

1. "Fleksibel (*Flexibility*)
2. Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*) dan,
4. Integrasi (*Integrity*)."

## **B. Kompetensi Fiskus**

Menurut Wibowo (2013:324) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Mangkunegara (2005:113) kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja.

Sedangkan Don Hellriegel (2004:4) menyatakan bahwa kompetensi adalah sekumpulan kemampuan, perilaku, sikap, dan pengetahuan yang saling terkait yang dibutuhkan oleh seorang individu untuk menjadi efektif di sebagian besar posisi profesional dan manajerial.

Kuisr Meija, *et al.* (2010:242) menyatakan indikator kompetensi adalah :

1. *Knowledge*, dan
2. *Skill*."

## **C. Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Hermawan Kertajaya (2010:15) Kualitas layanan (*service quality*) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Layanan pelanggan yang bagus biasanya akan menghasilkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:47), pengertian kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Sedangkan Zeithaml, Berry dan Parasuratman (2010:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

Menurut Simamora (2012:186) indikator kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibels*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*"

## **2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **A. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Diana Sari (2013:20) menyatakan bahwa Pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat".

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian dari Ellyn Nurbaiti, dkk. (2016), Bojuwon Mustapha, *et al* (2015) menunjukkan bahwa penerapan Sistem elektronik perpajakan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan.

### **B. Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak**

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani Wajib Pajak (Liberti Pandiangan, 2013:68).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Zakiyatul Ummah, dkk. (2018), Septian Raharja (2016) menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dan verifikasi dengan pendekatan kuantitatif, dengan alasan metode deskriptif dapat menggambarkan dan memperkirakan karakteristik yang terkait dengan populasi subjek dengan menggambarkan hubungan dari variabel yang berbeda. Sedangkan metode verifikasi bertujuan untuk memeriksa atau membuktikan kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya mengenai keterkaitan antara Penerapan Sistem *E-Filling*, Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Pajak 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 3.0*.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan empat cara, yaitu Studi kepustakaan (*Library Research*), Studi Internet (*Online Research*) dan penggunaan Kuesioner (angket). Populasi dalam penelitian ini adalah 107.352 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas.

Penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampling yang tepat. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah tipe tipe *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak, setiap anggota dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Sekaran Bougie, 2013:248).

Berkaitan dengan digunakannya *Structural Equation Model* (SEM) dengan Penaksiran PLS (*partial least Square*) untuk menganalisis data penelitian, maka peneliti menggunakan ketentuan ukuran penarikan sampel minimal dalam SEM-PLS seperti yang dinyatakan oleh Hair et,al (2014: 20)

bahwa untuk menentukan ukuran sampel minimal dalam SEM-PLS dilakukan dengan cara *Rule of Thumb*. Jika menggunakan *rule of thumb* maka berdasarkan jumlah indikator formatif untuk mengukur konstruk terbanyak 2 sebagaimana terlihat dalam model jalur PLS, maka sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebanyak 20.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 105 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No.781, Cisaranten Kulon, Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40293 Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada bulan Februari 2018 sampai dengan Agustus 2018.

Metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Keandalan atau reliabilitas (*reliability*) bertujuan agar pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut.

#### B. Pengujian Hipotesis

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai kritis untuk  $\alpha = 0,05$  sebesar 1,96.

$H_0 : \beta = 0$  : Tidak terdapat hubungan penerapan sistem *e-filling* terhadap kualitas pelayanan pajak.

$H_1 : \beta \neq 0$  : Terdapat hubungan penerapan sistem *e-filling* terhadap kualitas pelayanan pajak.

$H_0 : \gamma = 0$  : Tidak terdapat hubungan kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak.

$H_1 : \gamma \neq 0$  : Terdapat hubungan kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak.

#### 4. HASIL PENELITIAN

##### A. Hasil Analisis Deskriptif

#### Gambaran Penerapan Sistem *E-filling* (X<sub>1</sub>)

Tabel 4.1

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penerapan Sistem *E-Filling*

| No    | Indikator                  | Skor Aktual | Skor Ideal | %      | Kategori |
|-------|----------------------------|-------------|------------|--------|----------|
| 1     | Kemudahan dalam penggunaan | 375         | 525        | 71,4 % | Baik     |
| 2     | Fleksibel                  | 377         | 525        | 71,8 % | Baik     |
| 3     | <i>Reliability</i>         | 311         | 525        | 59,2 % | Cukup    |
| 4     | <i>Integrity</i>           | 377         | 525        | 71,8 % | Baik     |
| Total |                            | 1440        | 2100       | 68,6 % | Baik     |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 68,6% yang termasuk ke dalam kategori “Baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara 68,1%-84,0%”. Masih terdapat *gap* sebesar 31,4% yang artinya kualitas sistem *e-filling* masih harus ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator *Reliability* yang memiliki tanggapan responden 59,2% termasuk kategori cukup, dan masih terdapat *gap* sebesar 40,8% yang merupakan masalah yang ada pada penerapan sistem *e-filling*.

#### Gambaran Kompetensi Fiskus (X<sub>2</sub>)

Tabel 4.2

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Fiskus

| No    | Indikator        | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase | Kategori |
|-------|------------------|-------------|------------|------------|----------|
| 1     | <i>Knowledge</i> | 329         | 525        | 62,7%      | Cukup    |
| 2     | <i>Skill</i>     | 399         | 525        | 76,0%      | Baik     |
| Total |                  | 728         | 1050       | 69,3%      | Baik     |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 69,3% yang termasuk ke dalam kategori “Baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara 68,1%-84,0%”. Masih terdapat *gap* sebesar 30,7% yang artinya kompetensi Fiskus masih harus ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah

indikator *knowledge* yang memiliki tanggapan responden 62,7% termasuk kategori cukup, dan masih terdapat *gap* sebesar 37,3% yang merupakan masalah yang ada pada kompetensi Fiskus.

#### Gambaran Kualitas Pelayanan Pajak(Y)

Tabel 4.3

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

| No    | Indikator             | Skor Aktual | Skor Ideal | Persentase | Kategori |
|-------|-----------------------|-------------|------------|------------|----------|
| 1     | <i>Tangibels</i>      | 394         | 525        | 75,0%      | Baik     |
| 2     | <i>Reliability</i>    | 388         | 525        | 73,9%      | Baik     |
| 3     | <i>Responsiveness</i> | 394         | 525        | 75,0%      | Baik     |
| 4     | <i>Assurance</i>      | 331         | 525        | 63,0%      | Cukup    |
| 5     | <i>Emphaty</i>        | 394         | 525        | 75,0%      | Baik     |
| Total |                       | 1901        | 2625       | 72,4%      | Baik     |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner

Persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 72,4% yang termasuk ke dalam kategori “Baik” karena nilai tersebut berada pada interval antara 68,1%-84,0%”. Masih terdapat *gap* sebesar 27,6% yang artinya kualitas pelayanan pajak masih harus ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator *assurance* yang memiliki tanggapan responden 63,0% termasuk kategori cukup, dan masih terdapat *gap* sebesar 37% yang merupakan masalah yang ada pada kualitas pelayanan pajak.

#### B. Hasil Analisis Verifikatif

##### Uji Validitas

Pada penelitian ini ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang ditentukan yakni sebesar 0,5 (Uce Indahyanti, 2013), sehingga seluruh variabel manifes dinyatakan telah memenuhi persyaratan *convergent validity*. Nilai *cross loading factor*/korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi dari pada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi

syarat. Dan nilai akar AVE setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel laten.

### Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

### Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Uji kecocokan seluruh model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). Diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari akar hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,708. Nilai GoF sebesar 0,639. Menurut Uce Indahyanti (2013) nilai GoF sebesar 0,639 tergolong tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

### C. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai koefisien jalur struktural  $X_1$  terhadap  $Y$  sebesar 0,286 dan koefisien jalur struktural  $X_2$  terhadap  $Y$  sebesar 0,553.

Besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Penerapan Sistem *E-filling* ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Pajak ( $Y$ ) adalah sebesar 17,7% yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* memiliki pengaruh tidak dominan dan nilai hubungan yang kuat dengan arah positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Arah hubungan positif penerapan sistem *e-filling* dengan kualitas pelayanan pajak menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan pengaruh yang diberikan oleh variabel Kompetensi Fiskus ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Pajak ( $Y$ ) adalah sebesar 40,2%.% yang menunjukkan bahwa Kompetensi Fiskus memiliki pengaruh tidak dominan dan nilai hubungan yang kuat dengan arah positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Arah hubungan positif Kompetensi Fiskus dengan kualitas pelayanan pajak menunjukkan bahwa Kompetensi

Fiskus yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Secara keseluruhan, diperoleh pengaruh dari kedua variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen* sebesar 57,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* ( $X_1$ ) dan kompetensi Fiskus ( $X_2$ ) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 57,9% sedangkan sisanya 42,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti ( $z$ ).

### 4.4 Pengujian Hipotesis

#### Pengaruh $X_1$ Terhadap $Y$ (Hipotesis 1)

Berdasarkan hasil penelitian, nilai  $t_{statistik}$  untuk variabel  $X_1$  sebesar 3,663. Nilai tersebut lebih besar dari  $t_{kritis}$  yaitu 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya Penerapan Sistem *E-Filling* terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 17,7%.

#### Pengaruh $X_2$ Terhadap $Y$ (Hipotesis 2)

Nilai  $t_{statistik}$  untuk variabel  $X_2$  sebesar 6,714. Nilai tersebut lebih besar dari  $t_{kritis}$  yaitu 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya Kompetensi Fiskus terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 40,2%.

### 4.5 Pembahasan

#### A. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan Penerapan Sistem *E-filling* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. dengan nilai korelasi 0,620 yang menunjukkan bahwa Penerapan Sistem *E-filling* memiliki nilai hubungan yang kuat dengan arah positif terhadap kualitas Pelayanan Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas. Arah hubungan positif Penerapan Sistem *E-filling* dan Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan bahwa Penerapan Sistem *E-filling* yang semakin baik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak. hasil penelitian ini didukung oleh teori Diana Sari (2013:20) menyatakan bahwa

pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak ( $Y$ ) sebesar 17,70% sedangkan sisanya 82,30% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menjawab adanya masalah terkait dengan Sistem *E-filling* yang disebabkan karena sistem *e-filling* seringkali bermasalah (*error*) baik pada saat proses registrasi ataupun *log-in* dimana kode verifikasi yang dikirim melalui *e-mail* tidak sesuai dan salah, dan setelah melapor pajak bukti penerimaan elektronik tidak muncul terkait dengan indikator *reliability* (keandalan sistem) pada variabel penerapan sistem *e-filling*.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Elyn Nurbaiti (2016), Bojuwon Mustapha, *et al.* (2015) menunjukkan bahwa sistem *online* pajak dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pajak.

## **B. Pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Cicadas**

Hasil penelitian menunjukkan Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,726 yang berarti Kompetensi Fiskus memiliki nilai hubungan yang kuat dengan arah positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas. Arah hubungan positif Kompetensi Fiskus dengan Kualitas Pelayanan menunjukan bahwa Kompetensi Fiskus yang semakin baik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak yang baik pula. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Liberti Pandiangan (2013:68) yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap

kinerja pegawai pajak dalam melayani Wajib Pajak.

Selanjutnya diketahui bahwa Kompetensi Fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak ( $Y$ ) sebesar 40,2% Sedangkan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan besarnya persentase tersebut maka dapat membuktikan dan menjawab fenomena yang terjadi yaitu rendahnya kompetensi Fiskus disebabkan oleh kurangnya pengetahuan perpajakan terbaru yang dimiliki Fiskus pada saat melayani Wajib Pajak.

Hasil pengujian hipotesis juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Septian Raharja (2016), Zakiatul Ummah, dkk. (2018) dimana kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I hingga bab IV mengenai Penerapan Sistem *E-filling* dan Kompetensi Fiskus terhadap Kualitas Pelayanan Pajak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem *E-filling* berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Cicadas. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik Penerapan Sistem *E-filling* maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak. Pada penelitian ini Penerapan Sistem *E-Filling* di KPP Bandung Cicadas berada dalam kriteria baik, namun pada indikator Keandalan Sistem (*Reliability*) berada dalam kategori cukup baik, hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada indikator Keandalan Sistem (*Reliability*).
2. Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik kompetensi Fiskus maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan pajak.

## 5.2 Saran

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem *e-filling*, sebaiknya sistem jaringan internet harus di tingkatkan agar penyampaian informasi bisa lebih tepat waktu, kemudian dilakukan pemeliharaan sistem *e-filling* secara berkala agar tidak terjadi *error* atau *corrupt* data.

Agar kompetensi Fiskus semakin baik, sebaiknya pegawai/ karyawan Kantor Pelayanan Pajak terus menambah pengetahuan dengan cara diadakannya training atau kursus, agar pengetahuan Fiskus menjadi meningkat. Selain itu Fiskus pun diharapkan meng-*upgrade* peraturan perpajakan dari setiap periode, agar kualitas pelayanan pajak semakin meningkat.

2. Bagi Wajib Pajak Pengguna Sistem *e-Filling*

Disarankan untuk menggunakan koneksi yang berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Sehingga tidak ada lagi kesulitan dan *error* dalam penggunaan *e-Filling*, semakin baik kualitas sistem *e-Filling* maka tingkat pelayanan pajak akan semakin tinggi.

3. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh penerapan sistem *e-filling* dan kompetensi Fiskus terhadap kualitas pelayanan pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.

4. Bagi peneliti lain dan peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan seperti kurang banyaknya sample yang digunakan dan area penelitian yang masih terbatas. Disarankan bagi peneliti lain dan peneliti selanjutnya untuk mengambil sample yang lebih banyak dan memperluas area survey atau mencoba pada beberapa perusahaan atau lembaga lain baik yang sejenis ataupun yang berbeda. Sehingga akan

diperoleh sampel yang lebih banyak dan hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bojuwon Mustapha, et al. 2014. *Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System*. Kuala Lumpur: Accounting International Islamic University Malaysia
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Adimata
- Egi Nugraha Saputra. 2011. *Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero))* Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
- Ellyn Nurbaiti, Dkk. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan*. Jurnal Perpajakan (JEJAK) (Vol. 9 No.1)
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Haula Rosdiana, Edi Slanmet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap : Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*. Jakarta: Visi Media
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN



- James, A. Hall. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketiga, Terjemahan. Amir Abadi Yusuf, Salemba Empat, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Seri 9 Elemen Marketing On Service*, Bandung: PT Mizan Pustaka Dan Markplus&Co.
- Kuisr. Gomez-Mejia, et al. 2010 *Managing Human Resources*. Sixth Edition. Canada: Pearson Education.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mondy R Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. Judge & Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi* Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Septian Raharja 2016 *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten Subang* Magister Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik Universitas Pasundan Bandung.
- Sigit Priadi. 2015. "Pengguna SPT Online Membludak, Wajib pajak Susah Akses *E-filing*". <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing>
- Silvia Nambihana. 2016. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas Pelayanan*
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia::Konsep Dan. Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri Mulyani Indrawati. 2018. *"Ditjen Pajak Terima Lebih Dari 105 Juta Laporan SPT WP Pribadi Sistem Pelaporan e-Filing Perlu Diawasi"*. Diakses Melalui <http://www.neraca.co.id/article/99267/ditjen-pajak-terima-lebih-105-juta-laporan-spt-wp-pribadi-2017-sistem-pelaporan-e-filing-perlu-dievaluasi>
- Sri Mulyani. 2008. "KPK terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak". Diakses Melalui: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-991676/kpk-terusik-oleh-kualitas-pelayanan-kantor-pajak>
- Uce, Indahyanti. 2013. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi Dan Tugas Akhir*. Jakarta : Salemba Empat
- Zeithaml, V. A. Parasuraman. Dan L. L. Berry. 2010. *Devering Quality Service*. New York: The Free Press.