PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN PENERAPAN *E-FILLING* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Silvia Nambihana

Program Studi Akuntansi
Universitas Komputer Indonesia

Masalah yang terjadi menunjukan bahwa wajib pajak masih kesulitan dalam menggunakan sistem Administrasi yang berrbasis teknologi Informasi yang mulai diterapkan oleh DJP akibat kurangnya sosialisasi yang diberikan dan *e-filling* maupun sistem Administrasi perpajakan modern yang berbasis *e-system* yang masih baru untuk WP, sehingga dirasa tidak mudah dalam dalam penggunaannya. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diterima maupun diberikan belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem Administrasi perpajakan modern terhadap Kualitas Pelayanan dan mengetahui pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan unit analisis yang diteliti adalah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Administrasi perpajakan modern berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan dan Penerapan *E-filing* berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata kunci: Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Penerapan Sistem *e-filling,* Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pada instansi pemerintahan seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan masyarakat pengguna jasa khususnya Wajib Pajak (Egi Nugraha, 2015). Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya kepada pelayanan dengan sebaik baiknya, Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan, Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengn cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono 2003:60).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Monir (2005:6). Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2010:128).

Menurut Daeng M Nazer seorang Ketua Komite Pengawas Perpajakan (KPP) mencatat 196 pengaduan masalah perpajakan dan bea cukai Tanah Air selama 2014-2015, Dari total tersebut, 93 persen merupakan pengaduan di sektor perpajakan dan 3 persen di bea cukai atau sebanyak 5 pengaduan, tingginya pengadauan perpajakan tersebut karena masih kurangnya atau tidak sesuainya jumlah kantor pajak dengan wajib pajak, Di mana masih kurangnya pelayanan yang diberikan dan harmonisasi yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajak, mengenai sistem Administrasi perpajakan yang berbasis teknologi Informasi (Daeng M Nazer, 2016) Selama dua tahun, KPP juga telah mengeluarkan 75 surat saran dan rekomendasi akan pengaduan yang diterima, baik mengenai perpajakan maupun bea dan cukai, saran dan rekomendasi tersebut lebih banyak ke peraturan, sistem pelayanan dan kebijakan, rekomendasi peraturan dan kebijakan sebanyak 40 surat, selebihnya mengenai organisasi dan sumber daya manusia (SDM), Ada pula sistem, prosedur, dan IT (Daeng M Nazar, 2016).

Kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak masih minim, Alih-alih mengayomi masyarakat, banyak petugas yang bertindak semena-mena dalam menjalankan tugasnya, Para wajib pajak kerap

merasa tidak adil dalam pelayanan dari petugas, Padahal dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak memiliki berbagai hak sesuai dengan UU Ketentuan Umum Perpajakan (Daeng M Nazar, 2016). Menurut Rizky anugrah (2016), seorang wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama subang, mengatakan bahwa pelayanan pada kantor pajak pratama subang masih kurang baik, dengan masih banyak nya petugas yang terkadang datang terlambat dalam membuka loket pelayanan NPWP, dan kerapkali mendapatkan pelayanan yang lama dan kurang ramah oleh petugas pajak.

Meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (Novarina, 2015:3-4). Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama - sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filling* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filling*) yang dilakukan melalui sistem on-line yang *real time* (Novarina, 2015:4).

E-filling adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (lim Ibrahim Nur, 2009).

Layanan *e-filling* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya (Novarina, 2005). Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waku (Dewi, 2010:2).

Namun dalam praktiknya, sistem *e-filling* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan (Novarina, 2015:5). Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-

kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika (Novarina, 2015:5). Sistem *e-filling* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet, Di sisi wajib pajak, yang mungkin terjadi adalah kekurangmampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi dan sistem Direktorat Jenderal Pajak, Oleh karena itu, diharapkan Wajib Pajak harus berhati-hati dan harus benar-benar mengerti mengenai bagaimana penggunaan sistem ini (Damayanti, 2015:3).

Meningkatkan dan mengedepankan layanan ini terlihat terus dengan diberikannya fasilitas-fasiitas dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, Salah satunya adalah perbaikan kualitas layanan tujuannya adalah agar meningkatkan kepuasan Wajib Pajak akan sistem yang diberikan Direktorat Jendral Pajak, Upaya peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, Kualitas pelayanan yang baik berdampak pada Kepuasan wajib pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajaknya tepat waktu sehingga penerimaan dapat meningkat, Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan (Damayanti, 2015:4).

Ditjen Pajak diberi waktu tiga bulan untuk memperbaiki sistem pelayanan *o*nline *e-filling*, dan pelayanan nya yang dinilai masih kurang baik, akibat sistem yang sering mengalami kendala jika akan melaporkan SPT, dengan alasan untuk mengurangi penumpukan pada kantor pelayanan pajak, hal itu terkait dengan masih ditemukan berbagai penyimpangan, termasuk masih tingginya proses tawar-menawar antara aparat pajak dan wajib pajak (M. Taufiqurrahman Ruki, 2014).

Diterapkannya sistem *e-Filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak, Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak (Rara Sumitra, 2016 : 6).

Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan

bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing* (Iim Ibrahim Nur, 2009:35 dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:131).

Kepala kantor pelayanan pajak Pratama subang, Djunet Santoso mengungkapkan bahwa pelayanan pajak pada KPP Pratama Subang dinilai masih buruk, karena penggunaan pajak secara online atau *e-filing* di Kantor Pelayakan Pajak (KPP) Pratama Subang masih belum optimal, padahal, terhitung bulan Juli mendatang wajib pajak wajib menggunakan *e-filing*, oleh Karena itu, Sosialisasi harus terus dilakukan oleh KPP Pratama Subang, di KPP Pratama Subang baru sebagian kecil yang memahami dan menggunakan *e-filing*, hal itu karena baru sebagian kecil yang melek teknologi, belum lagi infrastruktur pendukung terutama jaringan internet yang belum bisa diakses dengan mudah oleh semua wajib pajak (Djunet Santoso , 2016).

Menurut Yustinus Prastowo Direktur *Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) mengungkakan bahwa program pelaporan pajak elektronik *(e-filling)* masih menemui banyak kendala di lapangan, diantaranya pemahaman teknologi, perubahan budaya dan kebiasaan masyarakat yang tidak bisa instan, (Yustinus prastowo, 2016). Selain terkendala dengan koneksi Internet, masyarakat juga masih menganggap bahwa *e-filling* menyulitkan dan sulit dipahami, Sehingga banyaknya anggapan bahwa pelayanan pajak yang bersifat online masih sangat buruk dan kurang akurat, Masih ada pula sebagian masyarakat yang berpikir konvensional, Bahwa lapor pajak itu fisikal, kadang tidak mengisi, menulis dan tanda tangan, dirasakan kurang afdol, (Yustinus Prastowo, 2016).

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang penerapan sistem *e-filling* masih mengalami kendala yaitu dengan masih banyaknya wajib pajak yang tidak paham tentang teknologi Informasi yang berbsis *e-system* atau modern yang dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan pajaknya, dan masih banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti akan penggunaan *e-filling* yang disebabkan oleh masyarakat atau wajib pajak yang kurang memahami teknologi informasi (Habib Hawari, 2016).

Menurut sejarah reformasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi besar-besaran pertama kali pada tahun 1983 dengan merubah sistem pemungutan pajak dari semula *official assessment system* menjadi *self assesment system* yang pada waktu itu kantor pajak masih dinamakan Kantor Inspeksi Pajak, peraturan tersebut berupaya agar kepatuhan Wajib Pajak lebih bersifat suka rela (*voluntary*), penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil)

Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 september 2002 (Sofyan, 2007). Kanwil dan KPP Wajib Pajak besar secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar, sampai saat ini perbaikan perbaikan terhadap sistem administrasi perpajakan masih terus dilakukan guna peningkatan kepatuhan dan pelayanan terhadap Wajib Pajak (Ria Apriliana, 2010 : 2).

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak, Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e*-SPT, *e-Filling*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas (Amalia dwi, 2010:4). Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat (Rahayu dan Lingga, 2012).

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *data base,* minimalisasi *tax group,* dan *stimulus fiscal,* Kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan juga meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, Ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance,* DJP juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi dan keterbukaan guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah berbasis fungsi (Widya, 2015).

Modernisasi administrasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi perpajakan menjadi hal-hal yang menarik dan trend di lingkungan DJP, ada nuansa tersendiri yang membuatnya menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan reformasi perpajakan itu sendiri (Liberti Pandiangan, 2009:5). Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109).

Modernisasi yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan serta bidang pelayanan yang berbasis teknologi, sehingga diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109).

Menurut Ketua Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Anwar Nasution, mengatakan jika penerimaan negara dari sektor perpajakan sangat rapuh, Hal ini disebabkan karena buruknya sistem administrasi perpajakan di Indonesia yang terbilang masih sulit untuk dipahami dan tidak transfaran yang mengakibatkan ketidak percayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakannya, pemberian keringanan pajak pada masa krisis dianggap bukan merupakan suatu kebijakan ampuh untuk menggerakkan perekonomian nasional, alasannya dalam administrasi perpajakan yang buruk, sangat mudah bagi wajib pajak untuk tidak membayar pajak sebagaimana mestinya, dan mengakibatkan pelayanan yang buruk terhadap wajib pajak (Anwar Nasution, 2012).

Oleh karena itu dilakuannya reformasi Administrasi perpajakan dengan sistem Administrasi yang berbasis teknologi Informasi, Namun kelemahan sistem adminsitrasi perpajakan modern yang berbasis teknologi Informasi disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan reformasi struktur, prosedur, strategi, dan budaya sehingga reformasi administrasi yang dilakukan selama ini masih terfokus pada reformasi administrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi, memperbanyak jumlah pegawai dan memperbanyak jalur prosedur (Hendroharto:2006).

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dan memahami benar *e-system* dan cara penggunaannya serta sering terjadinya kendala dari segi teknis dalam sistem online, masih sering terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem online tersebut mengalami hambatan yang mengakibatkan proses dalam *e-system* menjadi terhambat (Harry Ahmad Tarunawijaya, 2016).

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak diperlukan adanya perbaikan sistem administrasi perpajakan, Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip *Good Governance*, Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil, Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat (Ni Luh, 2012).

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat masalah yang akan diidentifikasi pada Penelitian ini, yaitu :

1. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan modern yang berbasis *e-system* belum optimal.
2. Penerapan sistem *e-filling* masih belum optimal.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak pada kantor pelayanan pajak masih kurang baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan identifikasi diatas, maka perumusan masalah dalam Penelitian ini yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh modernisasi sistem Administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan.
2. Seberapa besar pengaruh system *e-filling* terhadap kualitas pelayanan.

Kegunaan Hasil Penelitian

Peneliti melalu Penelitian ini berharap dapat memberikan Kegunaan, adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang khususnya mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan sistem *e-filling* terhadap kualitas pelayanan.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak lain terutama untuk mengetahui lebih jauh tentang pengaruh sistem administrasi

perpajakan modern dan sistem *e-filling* terhadap kualitas pelayanan.

Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti sesuai dengan topik yang terkait tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sistem *e-filling* terhadap kualitas pelayanan.

2. Bagi Prodi Akuntansi Universitas Komputer Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi mahasiswa dan dapat menjadi bahan referensi, khususnya untuk mengkaji topik yang terkait serta memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan akuntansi dan ilmu lainnya yang terkait.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menciptaan ide-ide penelitian baru.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Pengertian Sistem Menurut Azhar Susanto (2013:22), adalah sebagai berikut :

" Sistem adalah kumpulan atau group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik phisik ataupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu".

Menurut Sutarman (2009:5), adalah :

"Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama ".

Menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) adalah sebagai berikut:

"Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)".

Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak diperlukan adanya perbaikan sistem modernisasi

administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jendral Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku (Liberti Pandiangan 2007:7).

Dengan dirancangnya modernisasi administrasi pajak, terdapat beberapa tujuan menurut Liberti Pandiangan (2007:8), yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dalam era globalisasi pelayanan-pelayanan yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan system informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak yaitu (Siti Kurnia Rahayu; 2010) :

1. *e-Registration*

e-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui system yang terhubung secara online dengan DJP. Sistem ini dibagi menjadi:

a. sistem yang digunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana wajib pajak secara *online*
b. sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak.

Berdasarkan permohonan yang disampaikan masyarakat, melalui website DJP sistem akan menanmpilkan:

a. formulir registrasi WP yang berisi:
   1. NPWP
   2. Identitas Lain
b. Surat Keterangan Terdaftar Sementara yang mencantumkan, Nama dan Alamat KPP tempat WP terdaftar.

Formulir tersebut dicetak dan ditandatangani WP, dan berlaku selama 30 hari sejak pendaftaran dilakukan. Dapat digunakan untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain. Formulir tersebut

disampaikan ke KPP setempat, jika lebih dari 30 hari sejak pendaftaran blm diberikan ke KPP maka proses pendaftaran akan batal secara sistem. Dalam hal penerbitan NPWP dan atau NPPKP, WP akan dikirimkan Notifikasi (pemberitahuan mengenai status permohonan WP) melalui sistem *e-registrarion*.

2. *e-SPT*

e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang diaplikasikan adalah laporan :

a. SPT masa PPh (*e-SPT* PPh)
b. SPT Tahunan PPh (*e-SPT* PPh)
c. SPT Masa PPN (*e-SPT* PPh)

e-Filling

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP):

"*E-Filling* atau e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur JenderalPajak dengan proses yang terintegrasi dan real time".

Definisi *e- filling* menurut Liberty Pandiangan (2008: 38) menyebutkan bahwa :

"*E-filling* adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet".

Indikator *E-filling*

Menurut Hendi Haryadi (2009: 53) ada komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

1. Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel

   Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses *file*. dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan pens*can*-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elekstronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-

masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.

2. Keamanan yang komprehensif
   Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di *copy*, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna.

Sedangkan menurut Lai *et al.* (2005:93) menyatakan bahwa *e-filling* dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. *usage intention* (minat penggunaan)
2. *attitude* (sikap)
3. *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan persepsi)
4. *perceived usefulness* (kegunaan persepsi)
5. *compliance* (kepatuhan)

Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler dan Keller Kevin Lane (2007:180) mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

"Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".

Selanjutnya menurut ISO 9000 yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2014:212), mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

"Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya".

Menurut Kotler Daryanto dan Setyobudi (2014:135) Mengungkapkan bahwa :

"Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik data primer ataupun data sekunder yang bisa digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisis faktor-faktor

yang berhubungan dengan pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atas data yang diperoleh.

Menurut **Aaker, Kumar & Day** (2010:53) pendekatan penelitian dapat diklasifikasikan dalam tiga kategori yaitu eksploratif, deskriptif dan kausal. Penelitian eksploratif digunakan untuk mengetahui sifat umum dari suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran yang akurat dari beberapa aspek lingkungan pasar. Sedangkan penelitian kausal digunakan untuk menunjukkan bahwa satu variabel menyebabkan atau menentukan nilai variabel lainnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif.

Metode Deskriptif menurut **Sugiyono** (2009:206) mendefinisikan:

"Penelitian yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi."

Sedangkan metode verifikatif menurut **Mashuri** (2008:45) menyatakan bahwa:

"*Metode Verifikatif* yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan benar atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Metode ini dimaksudkan untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu pengujian pengaruh dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent* yang diteliti.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena rumusan penelitian ini menjawab pertanyaan seberapa baik **Sistem Adiministrasi Perpajakan Modern, dan *e-Filling*** pada KPP Pratama Subang. Variabel penelitian yang merupakan variabel mandiri adalah Sistem Adiministrasi Perpajakan Modern, *dan e-Filling*.

Penelitian ini juga merupakan penelitian kausal/verifikatif karena bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel penelitian diatas dengan hubungan

yang bersifat sebab akibat sehingga ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi).

Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu tipe penelitian yang menyatakan adanya keterkaitan antara **variabel independen** yaitu Sistem Adiministrasi Perpajakan Modern, dan *e-Filling* terhadap **variabel dependen** yaitu Kualitas Pelayanan.

Karena penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode ***descriptive survey*** dan metode ***explanatory survey***.

Unit analisis dari penelitian ini adalah KPP Pratama Subang yang mendiskripsikan Sistem Adiministrasi Perpajakan Modern, dan *e-Filling*, serta Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan **horizon waktunya**, penelitian ini bersifat ***cross sectional***. Menurut **Uma Sekaran** (2009, 16) dan **Malhotra** (2002, 81), studi *cross sectional* yaitu informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi merupakan satu instrumen dari riset karena merupakan salah satu tahapan dalam proses pengumpulan data. Definisi dari operasionalisasi menjadikan konsep yang masih bersifat abstrak menjadi operasional yang memudahkan pengukuran variabel tersebut. Sebuah definisi operasional juga bisa dijadikan sebagai batasan pengertian yang dijadikan pedoaman untuk melakukan suatu kejadian atau pekerjaan penelitian.

Tahap operasionalisasi merupakan langkah lanjutan setelah peneliti mendapatkan suatu definisi yang jelas pada tahap konseptualisasi. Sehingga, tahap operasionalisasi adalah tahap dimana definisi konseptual tersebut dikembangkan lebih spesifik dalam bentuk indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel.

Menurut **Sugiono** (2008:59), "variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya."

Penulis melakukan penelitian Pengaruh *Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan E-Filling* Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Subang.

Sumber dan Teknik Penentuan Data/Informasi

Sumber Data/Informasi

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan data sekunder.

Menurut **Sugiyono** (2009:137) data primer sebagai berikut:

> "Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Data primer diperoleh dengan cara:

1. Kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden
2. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan dan penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti guna melengkapi data yang diperlukan
3. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan, staf, maupun karyawan-karyawati untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dan dalam.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari literatur-literatur dan laporan-laporan yang berhubungan dengan obyek penelitian.

Menurut **Sugiyono** (2009:137) "Data sekunder merupakan data langsung yang tidak memberikan langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen".

Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survey secara langsung pada

konsumen/pelanggan sedangkan data sekunder diperoleh dari data-data yang telah disediakan oleh hotel terkait.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang terjadi pada obyek penelitian.

   Dokumentasi ini merupakan data yang dijadikan dasar untuk mengungkapkan fenomena permasalahan pada penelitian ini. Proses dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai literatur, meliputi buku teks, jurnal, data-data sekunder tentang objek penelitian dan data-data pendukung lainnya yang diperoleh melalui internet.
2. Observasi, dengan mengamati kegiatan perusahaan-perusahaan yang menjadi sampel penelitian.

   Pengamatan pada objek penelitian dilakukan dengan cara melakukan validasi dan verifikasi terhadap data-data sekunder atas objek penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya mengkaitkannya dengan hasil studi dokumentasi yang dilakukan. Hal ini untuk dapat menjelaskan fenomena permasalahan dengan kemungkinan solusi secara konseptual.
3. Wawancara kepada hotel terkait yang menjadi sampel penelitian, sebagai teknik komunikasi langsung untuk memperoleh data yang diperlukan.

   Wawancara ini dilakukan sebagai studi awal dalam penelitian ini, sekaligus melakukan pengecekan kesesuaian antara model yang telah dirancang dengan objek penelitian.
4. Kuesioner, digunakan untuk meliput data dari sumbernya yaitu konsumen hotel yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

   Kuesioner merupakan data primer yang dikumpulkan langsung dari objek penelitian. Merupakan sumber data yang akan digunakan untuk penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka model yang telah dirancang.

Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat satupun nilai di bawah batas koefisien korelasi 0,3. Hal ini berarti menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang dibuat dalam kuesioner penelitian secara keseluruhan adalah valid. Karena alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap-ganjil).

PEMBAHASAN HASIL

Hasil analisis Deskriptif dan Verifikatif

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,444 lebih besar dari t_{tabel} (1,985) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1. Artinya sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang.

Menurut Harry Ahmad Trunawidjaya beliau mengatakan bahwa Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dan memahami benar sistem Administrasi perpajakan yang berbasis *e-system* dan cara penggunaannya serta sering terjadinya kendala dari segi teknis dalam sistem online, masih sering terjadi bertumpuknya data yang akhirnya sistem online tersebut mengalami hambatan yang

mengakibatkan proses dalam *e-system* menjadi terhambat (Harry Ahmad Tarunawijaya, 2016). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator *e-registration* dengan persentase 81,40% dapat diinterpretasikan dalam kategori baik, namun terdapat *gap* sebesar 18,60%.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh sebesar 31,9% terhadap kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,571 yang berarti sistem administrasi perpajakan modern memberikan pengaruh yang tinggi arah positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. Arah hubungan positif sistem administrasi perpajakan modern dengan kualitas pelayanan menunjukan bahwa sistem administrasi perpajakan modern yang semakin baik akan diikuti dengan kualitas pelayanan baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa sistem administrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 31,9% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 68,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 82,70% dan termasuk kategori baik yang artinya sistem administrasi perpajakan modern sudah baik dan dapat dikatakan optimal. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator E-SPT sebesar 82%, selanjutnya indikator *e-registration* sebesar 81,40%. Terdapat *gap* sebesar 17,30% yang merupakan masalah yang ada pada sistem administrasi perpajakan modern. Selanjutnya kualitas pelayanan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 79,53% dan masuk dalam kategori baik yang artinya kualitas pelayanan sudah baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator *reliability* sebesar 80,70%, namun masih terdapat *gap* sebesar 19,30%.

Sehingga untuk memperbaiki masalah pada sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat melalui nilai *loading factor*, dilakukan dengan meningkatkan *e-registration*, dan E-SPT selain itu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *attitude* dan *action* .

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dimana sistem administrasi perpajakan modern yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan, dimana menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:99), menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh pada kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak dan dapat dijelaskan bahwa Pembaruan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Bagi instansi pajak juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental.

Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurul Cita N yang mengatakan bahwa Pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan dan peningkatan pelayanan, peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya sosialisasi mengenai administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik atau yang berbasis e-system (Nurul Citra N, 2012:16).

Adapun saran yang diberikan penulis dalam meningkatkan sistem administrasi perpajakan modern yaitu sebaiknya KPP Pratama Subang lebih intensif lagi dalam mempromosikan dan mensosialisasikan sistem Administrasi perpajakan modern yang telah mengalami penyempurnaan yang berbasis e-system Seperti *e-registration* dan E-SPT agar wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini semakin banyak.Sehingga pelayanan pada kantor pajak aka menjadi lebih baik dan memudahkan .

Pengaruh *E-Filling* Terhadap Kualitas pelayanan

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 10,476 lebih besar dari t_{kritis} (1,985) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 . Artinya *E-Filling* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Subang.

Kepala kantor pelayanan pajak Pratama subang, Djunet Santoso mengungkapkan bahwa pelayanan pajak pada KPP Pratama Subang dinilai masih buruk, karena penggunaan pajak secara online atau *e-filing* di Kantor Pelayakan Pajak (KPP) Pratama Subang masih belum optimal, padahal, terhitung bulan Juli mendatang wajib pajak wajib menggunakan *e-filing*, oleh Karena itu, Sosialisasi harus terus dilakukan oleh

KPP Pratama Subang, di KPP Pratama Subang baru sebagian kecil yang memahami dan menggunakan *e-filing*, hal itu karena baru sebagian kecil yang melek teknologi, belum lagi infrastruktur pendukung terutama jaringan internet yang belum bisa diakses dengan mudah oleh semua wajib pajak

Hal itu juga diungkapkan oleh pegawai di divisi pelayanan bahwa *e-filling* terhadap kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Harry Ahmad Trunawijaya (2016) yaitu dilihat dari segi kemanan dan kenyamanan dalam menggunakan *e-filling*, pada para wajib pajak masih terdapat rasa ketidak percayaan yang mengakibatkan banyak wajib pajak yang enggan menggunakan sistem *e-filling* karena menurut beberapa wajib pajak, tingkat keamanan yang diterapkan untuk *e-filling* perihal mencegah rusak serta hilangnya data masih kurang baik.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator *usage intention* dengan persentase 76,80% dapat diinterpretasikan dalam kategori baik, namun terdapat *gap* sebesar 23,20% yang paling jauh dibanding indikator lain.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, *e-filling* berpengaruh sebesar 40,30% terhadap kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,640 yang berarti *E-Filling* memberikan pengaruh sedang/cukup arah positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang. Arah hubungan positif *E-Filling* dengan kualitas pelayanan menunjukan bahwa sistem *E-Filling* yang baik akan diikuti dengan kualitas pelayanan baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa *E-Filling* memberikan pengaruh sebesar 40,30% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 59,70% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa *E-Filling* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 78,75% dan termasuk kategori baik yang artinya *E-Filling* sudah baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel sebesar 80,80%. Terdapat gap sebesar 21,25% yang merupakan masalah yang ada pada *E-Filling*. Selanjutnya kualitas pelayanan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 79,53% dan masuk dalam kategori baik yang artinya kualitas pelayanan sudah baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator *reliability* sebesar 80,70%, namun masih terdapat *gap* sebesar 19,30%.

Sehingga untuk memperbaiki masalah pada *E-Filling* dilihat melalui nilai *loading factor*, dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan yang lebih luas, keamanan yang komprehensif dan *usage intention* selain itu dapat dilakukan dengan

meningkatkan kualitas pelayanan yaitu selain itu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *attitude* dan *action*.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa *E-Filling* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dimana sistem *E-Filling* yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa *E-Filling* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dikarenakan Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) mengemukakan bahwa *e-filling* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut Keberadaan *e-filling* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan dan aman dalam pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Rapina (2011) menyatakan bahwa, Tingkat kualitas pelayanan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir.

Adapun saran yang diberikan penulis dalam meningkatkan *E-Filling* adalah sebaiknya bagi pihak IT dari pihak perpajakan lebih melihat, memperbaiki, kualitas keamanan *e-filling*, sehingga tidak terjadi kekhawatiran yang lebih dari para wajib pajak atas hilang dan rusaknya data, serta membuat aplikasi tersebut lebih mudah digunakan oleh para wajib pajak.

Hasil Uji Hipotesis

Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Subang.

E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Subang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan *E-Filling* terhadap Kualitas Pelayanan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh tinggi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang, artinya semakin baik Sistem Administrasi Perpajakan Modern, maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Namun dalam pelaksanaannya masih belum

optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:

a. Masih kurang intensifnya pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai penggunaan E-SPT dikarenakan banyak wajib pajak yang belum begitu tertarik untuk menggunakannya dengan alasan tidak mengerti tentang penggunaannya.
b. Masih banyaknya wajib pajak yang tidak mengerti tentang penggunaan aplikasi tersebut sehingga terjadinya kurang minatnya atas penggunaan aplikasi E-SPT.

2. *E-Filling* berpengaruh sedang/cukup terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Subang, artinya semakin diterapkannya *E-Filling* maka hal tersebut akan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal karena memiliki beberapa masalah seperti:
   a. Dilihat dari segi kemanan dan kenyamanan dalam menggunakan *e-filling*, pada para wajib pajak masih terdapat rasa ketidak percayaan karena menurut beberapa wajib pajak, tingkat keamanan yang diterapkan untuk *e-filling* perihal mencegah rusak serta hilangnya data masih kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Supangat. 2007. Statiska*:* Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial dan Nonparametik. Edisi 1. Jakarta: Kencana.

Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung: Lingga Jaya.

Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Rineka Cipta.

Chaizi Nasucha, 2004, Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: PT. Grasindo

Daeng M Nazer. 2016. Layanan Buruk, Pengaduan Masalah Perpajakan Capai 169 Kasus. http://Merdeka.com

Daeng M Nazer. 2016. Ternyata, *Banyak masalah di Petugas Pajak*. http://inilah.com

Damayanti, Nur. 2016. Pengaruh kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak. E-jurnal Akuntansi Udayana, Volume 14, No 02. ISSN 2302-8556.

Dewi, 2010. Karakteristik kepemilikan perusahaan, corporate governance

Djazoeli Sadhani. (2005). Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Perpajakan.

http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=330, diakses pada hari kamis tanggal 10 Maret 2016 pada pukul 14.18 WIB.

Enggar, Muhammad dan Rizki Yudhi. 2015. Pengaruh peneapan modernisasi Administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada Wajib pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batu. E-Journal Adm bisnis perpaakan. Vol 5, No. 1.

Hall. A. James. 2001. Sistem Informasi Akuntansi 11. Salemba Empat,. Jakarta.

Hall. A. James. 2007. *Accounting information systems*. Edisi ketiga. Terjemahan. Amir Abadi Yusuf : Salemba Empat.

Hamidi 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Malang: UMM Press.

Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung. CV. Alfabeta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Lukman Hakim, Nasution. 2009. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta : Grasindo.

Mardi. 2014. Sistem Informasi Akuntansi. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.

Moenir, 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Novarina, 2015. Pengaruh Corporate Governance Percepatan Index (CGPI) terhadap kinerja perusahaan (Studi kasus pada perusahaan terdaftar di Indonesia institute for corporate governance pada tahun 2013). Jurnal Ekonomika, Vol 12 No 2. ISSN 2085-0342.

Pandiangan, Liberti. 2007. Modernisasi dan Reformasi pelayanan Berdasarkan UU terbaru. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

Rahayu, Lingga. 2015. Pengruh FAsilitas Drop Box, e-spt, dan e-filling dalam penyampaian SPT terhadap Kepuasan wajib Pajak. E-jurnal Akuntansi. Vol 8 No 3.

Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi I. Yogyakarta: Salemba Empat

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Singgih Santoso. 2000. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutarman, 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta : Bumi Aksara.

_____. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per – 39/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).

Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. 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.

Widya K, Sarunan. 2015. Pengaruh Modernisasi sistem Administrasi perpajakan Modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada KPP Pratama Manado. DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING Volume 3, Nomor 4.

http://tempo.com

http://pojoksulsel.com

http://vivanews.com

http://beritasatu.com

http://timorexpress.com