Pengaruh Penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
(Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Bandung Karees)

Oleh:
Widya Ningrum Suwarsa
21112178
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
Email: widyaningrum181@yahoo.com

ABSTRACT

This research was conducted at the Tax Office Pratama Bandung Karees is one of the institutions engaged in the field of taxation. The purpose of this study to determine the effect of e-SPT PPN and Quality Tax Service to the satisfaction of the taxpayer in the Tax Office Pratama Bandung Karees.

The method used in this research is descriptive and verification methods. To determine the effect of the application of e-SPT PPN and Quality Tax Service Taxpayer Satisfaction for used statistical tests. The test statistic used is the calculation of Rank Spearman correlation, coefficient of determination, hypothesis testing.

The results of this study indicate that the implementation of e-SPT PPN significant effect on the implementation of the Taxpayer Satisfaction with a contribution of 24.0%. Quality Tax Service tax significantly influence the implementation of taxpayer satisfaction with the contribution of 28.9%

Keyword: e-SPT PPN, Quality Tax Service, Taxpayer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yaitu salah satu lembaga yang bergerak di bidang perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak digunakan pengujian statistik. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi Rank Spearman, koefisien determinasi, uji hipotesis, uji validitas, uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-SPT PPN berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan Kepuasan Wajib Pajak dengan kontribusi sebesar 24,0%. Kualitas Pelayanan Pajak pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan Kepuasan Wajib Pajak dengan kontribusi sebesar 28,9%.

Kata Kunci: e-SPT PPN, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

I.Pendahuluan
1.1 Latar Belakang

Dalam melaksanakan administrasi perpajakan, seorang wajib pajak harus melaksanakan prosedur perpajakan yang terdiri dari pengisian SPT PPN, pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Masa Pertambahan Nilai atau yang biasa disebut dengan e-SPT PPN merupakan salah satu administrasi perpajakan PPN yang harus dilaksanakan dengan cara yang benar yaitu cepat, tepat dan akurat, Setelah pengisian dilakukan dengan benar menurut wajib pajak dan sesuai dengan undang-undang perpajakan, maka e-SPT PPN tersebut harus dilaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak sesuai tempat wajib pajak terdaftar, agar KPP tersebut dapat melakukan proses perekaman data e-SPT PPN yang telah dilaporkan, setelah direkam pada komputer KPP, data tersebut dikirimkan kepada Direktorat Jendral Pajak secara komputerisasi, sistem seperti ini adalah sistem administrasi perpajakan manual seperti yang terjadi pada pertengahan tahun 2007 (Indri Lestari, 2010).

Agar target penerimaan pajak tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan pajak dalam membayar kewajibannnya, Salah satunya adalah e-SPT PPN yang merupakan aplikasi (*software)* yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh WP demi kemudahan dalam penyampaian SPT, Penggunaan e-SPT PPN dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan pajak diharapkan akan meningkat (Rizki Afrika, 2015).

Fungsi e-SPT PPN bagi wajib Pajak adalah untuk mempermudah pelaporan pajak pertambahan nilai, namun wajib pajak sering tidak puas dengan aplikaasi yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak karena kurangnya petunjuk penggunaan (Iman, 2016).

Begitu pula yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees yang menyatakan bahwa server sering down ketika diakses karena semua Wajib Pajak serentak untuk melaporkan e-SPT PPN di akhir-akhir yang menimbulkan ketidakpuasan (Haris, 2016).

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak, Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak (Indra Pahala, 2014).

Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Indra Pahala, 2014).

Masalah serius lain mengenai kualitas pelayanan kantor pajak adalah bahwa diperlukan peningkatan fasilitas kantor pajak demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, fasilitas yang dimaksud adalah berupa AC, komputer dan infrastruktur umum lainnya. Selama ini, pihak DJP mengaku banyak menerima keluhan dari masyarakat karena ketidakpuasan fasilitas kantor pajak yang tidak memadai (Fuad Rahmany, 2013).

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul **"Pengaruh Penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Bandung Karees.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhdap kepuasan Wajib Pajak di KPP Bandung Karees.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian ini adalah untuk mendapatkan kebenaran mengenai pengaruh penerapan e-SPT dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kulaitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan Maksud dan Tujuan Penelitian diatas, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

Kegunaan Praktis:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak KPP untuk memecahkan masalah tentang Pengaruh Penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dibidang perpajakan, khususnya dalam penerpan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Kegunaan Akademis:

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah ilmu dan juga memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhdap kepuasan wajib pajak.
2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan tambahan dan memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut dapat memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan kita teliti.

a) Pengertian e-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) menyatakan bahwa definisi *e*-SPT PPN:

"*e*-SPT PPN adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari DJP kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN".

Sedangkan pengertian e-SPT PPN menurut Direktorat Jendral Pajak (2010) adalah:

"*e*-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan e-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan berupa elektronik yang memudahkan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang.

b) Indikator e-SPT PPN

Indikator variabel ini menurut Ita Salsalina Lingga (2012) :
a. Urgensi diterapkannya sistem e-SPT PPN.
b. Tujuan penerapan sistem e-SPT PPN.
c. Sosialisasi kepada wajib pajak.
d. Kendala dalam penerapan e-SPT PPN.

Indikator variabel ini menurut Rizki Afrika (2015) :
a. Kemudahan penghitungan
b. Kemudahan perekaman data
c. Kepraktisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen Kepraktisan, Sosialisasi kepada wajib pajak, Kendala dalam penerapan e-SPT PPN sebagai alat ukur e-SPT PPN.

c) Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:38) menyatakan bahwa :

"Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keungulan untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Supadmi (2010), mengartikan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

"Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan terus-menerus".

Menurut Tjiptono (2004:52) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi".

Menurut Parasuman, et al (2008:148) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

"*Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh".

Dari kedua definisi diatas, maka disimpulkan kualitas pelayanan pajak adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Wajib Pajak).

d) Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) yaitu:
1. Kehandalan *(Reliability)*
   Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
2. Daya Tanggap *(Responsivenees)*
   Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

3. Bukti Fisik *(Tangible)*
   Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan

e) Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Jogiyanto (2007:23) Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai berikut:

"Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi".

Doll dan Torkzadeh dalam Somers *et al.* (2005:597) mendefinisikan sebagai berikut:

"*End-User Satisfaction* (EUS) sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer".

Insap Santoso (2009:78) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

"Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud".

Menurut Guimaraes *et al* (2003) dalam Istianingsih (2008) mendefiniskan kepuasan pengguna akhir adalah sebagai berikut:

"Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik".

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah:

"Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user),* yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar".
Dari definisi-definisi diatas, maka pengertian Kepuasan Pengguna adalah akumulasi dari perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja sebagai keseleraan antara harapan seseorang yang dirasakan dengan harapannya.

f) Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Istianingsih (2008:5) terdiri dari 5 elemen atau komponen, yaitu:

1) *Content*: yaitu merupakan isi dari *software* itu sendiri bagaimana suatu form atau suatu *interface* dalam program menyajikan isi dari hal yang akan diproses lebih lanjut oleh sistem.
2) *Accuracy*: Merupakan ketepatan informasi yang telah diolah lebih lanjut oleh sistem baik dalam penghitungan maupun dalam menampilkan ketepatan data yang ada di sistem.
3) *Format*: Merupakan format atau bentuk data yang ada di dalam sistem apakah disajikan dalam bentuk yang dimengerti maupun berguna bagi pengguna dan jelasa untuk dipahami.
4) *Ease of use*: Merupakan kemudahan bagi pengguna sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut *user friendly* atau mempunyai *interface* yang ramah dan dipahami pengguna.

5) Timeliness: Merupakan ketepatan waktu atau informasi yang dibutuhkan yang telah diolah dalam sistem ada pada saat dibutuhkan dan mempunyai konsep *up to date* atau selalu menyesuaikan seiring waktu berjalan.

Ada pula komponen-komponen kepuasan pengguna akhir yang di sampaikan oleh McGill *et al* (2003), adalah sebagai berikut:

1) *Efficiensy* (Efisiensi)

   Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2) *Effectiveness* (Keefektivan)

   Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

3) *Satisfaction* (Kepuasan)

   Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem seperti kualitas dari sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

4) *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)

   Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem informasi tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi. Kebanggaan menggunakan sistem informasi juga perlu dipertimbangkan dalam mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan komponen *Content*, *Format*, *Efficiency* (Efisiensi) sebagai alat ukur kepuasan pengguna wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2008:58), menyatakan bahwa:

"Kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction*) merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan DJP untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya yaitu *e*-SPT PPN".

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Rizki Afrika (2015) hasil penelitiannya mengemukakan:

"Penerapan *e*-SPT PPN secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak".

Kemudian didukung oleh penelitian Veronika sitompul (2010) hasil penelitiannya mengemukan:

"Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP pengguna e-SPT PPN".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003:67), menyatakan bahwa:

> "Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang prima adalah kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan".

Menurut Zaithaml dan Bitner (2004:75), Menyatakan bahwa:

> "Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas Produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi / individu pelanggan".

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Subki Abdul Kodir (2008) hasil penelitiannya mengemukakan:

> "Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel independen pelayanan aparatur pajak secara individual mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan wajib pajak".

Kemudian Penelitian Indra Pahala (2014) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja".

Sedangkan menurut penelitian Rinaldi Bursan dan Dhaniel J Chanerie (2012) menyatakan bahwa:

> "Variabel independen kehandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,129 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima".

Dari beberapa uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran atas pengaruh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak adalah pada gambar 2.1

2.3 Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian telah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah:

H1: Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Adapun definisi Objek Penelitian menurut Sugiyono (2011:32) adalah sebagai berikut :

"Objek Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan".

Sedangkan definisi Objek Penelitian menurut Suharsimin Arikunto (2006:118) adalah sebagai berikut :

"Objek penelitian (variabel penelitian) adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".

Dari kedua definisi di atas, maka disimpulkan bahwa objek penelitian adalah sasaran atau titik perhatian dalam suatu penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah e-SPT PPN, kualitas pelayanan pajak, dan kepuasan wajib pajak.

Unit analisis pada penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees. Mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek penelitian.

Dari uraian diatas metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan rumusan-rumusan masalah yang telah ditulis. Data yang diperlukan merupakan data-data yang sesuai dengan masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian ini. Sedangkan metode penelitian verifikatif yang digunakan untuk menguji kebenaran dari teori dan hipotesis yang telah dikemukakan tersebut mengenai penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu model persamaan struktural (*structural equation model* – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *partial least square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Untuk meneliti bagaimana pengaruh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak penulis menentukan operasionalisasi variabel pada tabel 3.1

1. e-SPT PPN (X_1)
2. Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)
3. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel menggunakan skala ordinal. Menurut Umi Narimawati (2010:53) mendefinisikan skala ordinal adalah sebagai berikut :

"Skala pengukuran yang memberikan informasi tentang jumlah relative".

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert*.

Menurut Sugiyono (2012:93) skala *Likert* :

"Digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Dalam Penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini wajib pajak.

Menurut Sugiyono (2012:139) menjelaskan sumber primer adalah sebagai berikut:

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan Non probability Sampling yaitu Purposive Sampling.

Menurut Sugiyono (2012:85), purpose sampling didefinisikan sebagai berikut:
"*Sampling purposive* adalah teknik penentuan data sampel dengan pertimbangan tertentu".

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti Pada penelitian ini dengan menggunakan teknik pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Umi Narimawati ,2010:38)

Keterangan :
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H0 ditolak jika thitung lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,1 sebesar 1,645.

Uji-t dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasikan, menyajikan dan menganalis data dengan menggunakan analisis uji-t yang diolah dengan bantuan program *SPSS.*

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

H0 : γ1.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 1.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
H1 : γ 2.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 2.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan.

Statistik uji yang digunakan adalah :

$$t = \frac{\check{y}_{31}}{SE(\check{y}_{31})}$$

Tolak Ho jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk α = 0,1 sebesar 1,645
Pengujian secara parsial
Hipotesis :
H01 ;γ1.1=0, penerapan e-SPT PPN tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak..
H11 ;γ1.1≠0, penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak..

H02 ;γ2.1=0, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
H12 ;γ2.1≠0, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
Kriteria Pengujian :
Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. Hasil Penelitaian Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada 234 responden yakni wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPT PPN di KPP Bandung Karees. Berdasarkan data tersebut, penulis melakukan pengolahan data menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti dilanjutkan dengan pengujian analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisis pengaruh penerapan e-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum dianalisis, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability)* berupa butir item pernyataan yang diajukan kepada responden telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

4.1.1.1 Hasil Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya ≥ 0,30, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment*.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan teknik korelasi *pearson product moment*, maka diperoleh hasil uji validitas pada tabel 4.1

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrumen di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk masing-masing variabel yang terdiri dari e-SPT PPN, kualitas pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak memiliki nilai koefisien validitas di atas 0,3 yang menunjukan bahwa seluruh pernyataan tersebut sudah melakukan fungsi ukurnya (mampu mengukur tiap indikator). Sehingga mampu mencapai tujuan pengukuran (menghasilkan data) untuk setiap variabel laten dalam penelitian ini. Selain itu, menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kuesioner. Dengan demikian kuesioner dengan pernyataan masing-masing dapat dijadikan alat untuk mengumpulkan data mengenai variabel e-SPT PPN, kualitas pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak.

4.1.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *split-half*. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilhat pada tabel 4.2

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel seperti terlihat pada tabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan

jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui kondisi dari setiap variabel yang diteliti, akan dilakukan deskripsi berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase skor dari setiap jawaban responden. Untuk memberikan interpretasi terhadap persentase skor yang telah diperoleh, maka dilakukan pengkategorian dengan cara yang dapat dilihat pada tabel 4.3

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Penerapan e-SPT PPN (X_1)

Penerapan e-SPT PPN (X_1) terdiri dari 3 indikator yakni indikator kepraktisan, sosialisasi kepada wajib pajak, dan kendala dalam penerapan e-SPT PPN.

Tabel 4.4 merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel penerapan e-SPT PPN yang di ukur menggunakan tiga indikator. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel penerapan e-SPT PPN sebesar 63,3%. Nilai 63,3% tersebut jika mengacu pada kriteria menurut Umi Narimawati (2007:85) tergolong cukup yang berada pada interval 52,01% - 68,00%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT PPN pada KPP Pratama Bandung Karees tergolong cukup, terdapat *gap* sebesar 36,7%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam penerapan e-SPT PPN.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terdiri dari 3 indikator yakni indikator kehandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsive)*, dan Bukti Fisik *(Tangible)*.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat analisis Kualitas Pelayanan Pajak yang diwakili oleh 3 indikator, persentase tertinggi sebesar 72,1% termasuk dalam kategori baik terdapat pada indikator daya tanggap *(responsive)* sedangkan persentase terendah sebesar 64,7% termasuk kategori cukup terdapat pada indikator bukti fisik *(tangible)*.

Adapun persentase yang diperoleh dari 3 indikator mengenai Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebesar 68,8% jika mengacu pada pedoman kategorisasi persentase, nilai tersebut menurut Umi Narimawati (2007:85) termasuk dalam kategori “Baik” karena berada pada rentang antara 68,1%-84,0% menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan wajib pajak yang menggunakan aplikasi e-SPT PPN di KPP Pratama Karees adalah tergolong baik, terdapat *gap* sebesar 31,2%. Hal ini membuktikan masih ada wajib pajak yang menganggap bahwa kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Bandung Karees kurang memadai.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 3 indikator yakni indikator *content, formati*, dan *efficiency*.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat analisis Kepuasan Wajib Pajak yang diwakili oleh 3 indikator, persentase tertinggi sebesar 74,1% termasuk dalam kategori baik terdapat pada indikator *content* sedangkan persentase terendah sebesar 62,9% termasuk kategori cukup terdapat pada indikator *format*.

Dari ketiga indikator pada tabel 4.12, *format* mempunyai persentase paling kecil dari dua yang lainnya. Penyebabnya adalah sebagian wajib pajak masih belum memahami tampilan program dan kesulitan untuk melaporkan dan menghitung dengan aplikasi e-SPT PPN.

Adapun persentase yang diperoleh dari 3 indikator mengenai Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 69,7% jika mengacu pada pedoman kategorisasi persentase nilai tersebut menurut Umi Narimawati (2007:85) dalam kategori “Baik” karena berada pada rentang antara 68,1%-84,0% menunjukan bahwa kepuasan wajib pajak KPP Pratama Karees dalam penggunaan aplikasi e-SPT PPN adalah tergolong baik, terdapat *gap* sebesar 30,3%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam kepuasan wajib pajak.

4.1.3 Analisis Verifikatif

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

Dalam *structural equation modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian masing-masing indikator (indikator) yang dapat dijelaskan di dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana yang lebih dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran masing-masing variabel laten diuraikan selanjutnya akan dijabarkan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten independen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten dependen (*endogenous latent variable*).

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 3 indikator yakni variabel penerapan e-SPT PPN (X_1) terdiri dari 3 varibel indikator, variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terdiri dari 3 indikator, dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 3 indikator. Berikut model yang akan diujikan dalam penelitian ini.

Pengujian hasil *Struktural Equation Modelling* (*SEM*) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran (*Outer model*) dan hasil model struktural (*inner model*) dari model yang diteliti.

4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, pengujian ini meliputi *convergent validity, discriminant validity* dan reliabilitas:

A. Convergent Validity

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (indikator) dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan program *Partial Least Square (PLS)* dapat dilihat dari *loading factor* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *loading factor* harus lebih dari 0,7 serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5. Berikut disajikan hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS 2.0* pada tabel 4.7 *outer loading*:

Berdasarkan tabel 4.7 , nilai loading dari semua variabel laten terhadap indikator menunjukkan nilai > 0,7 (Imam Ghozali, 2006) dan nilai t *statistic* seluruhnya lebih besar dari 1,96 sehingga semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan uji *Composite Reliability* adapun *Rule of Thumb* yang digunakan nilai reliabilitas harus lebih besar dari 0,7. Berikut disajikan hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS 2.0*:

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat nilai *composite reliability* yang diperoleh untuk ketiga variabel laten sudah lebih besar dari nilai *Rule of Thumb* yang direkomendasikan yaitu 0,7. Hal ini berarti seluruh indikator dari ketiga variabel laten terbukti memiliki konsistensi dan akurasi instrumen dalam mengukur konstruk secara baik.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai AVE untuk ketiga variabel seluruhnya lebih besar dari 0,5 sehingga seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan e-SPT PPN, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak memenuhi persyaratan *convergent validity.*

B. Discriminant Validity

Discriminant validity berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (indikator) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Uji *discriminant validity* dengan program *Partial Least Square (PLS)* dapat dilihat dari *cross loading* dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lain. Atau dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dalam model, *discriminant validity* yang baik ditunjukan dari akar kuadrat AVE untuk setiap kontstruk harus lebih besar dari korelasi antar

konstruk dalam model. Berikut disajikan hasil pengujian dengan menggunakan *SmartPLS 2.0* pada tabel 4.10

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat nilai korelasi *(loading factor)* setiap indikator dengan variabel latennya memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lain sehingga variabel laten memiliki *discriminant* yang memenuhi syarat.

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai akar AVE untuk setiap kontstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model sehingga variabel laten dinyatakan memiliki *discriminant* yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings* maupun perbandingan AVE dengan korelasi variabel latentnya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel reflektif telah terpenuhi.

4.1.3.2 Pengujian 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 koefisien jalur (*path coefficents)*, *R-Square* dan uji hipotesis setiap variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen.

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,369 lebih kecil dari pada koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,430. Jika digambarkan, model tersebut dapat disajikan pada gambar 4.1

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh parsial variabel eksogen terhadap variabel endogen sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh output pada gambar 4.2

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 terhadap Y diperoleh sebesar 2,782. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa penerapan e-SPT PPN terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, penerapan e-SPT PPN memberikan kontribusi 24,0% terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukan bahwa penerapan e-SPT PPN memberikan pengaruh sedang/cukup arah positif terhadap kepuasan wajib pajak. Arah hubungan positif penerapan e-SPT PPN dan kepuasan wajib pajak menunjukan bahwa penerapan e-SPT PPN yag baik akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh sebesar 24,0% terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya 76,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti modernisasi administrasi perpajakan.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa berdasarkan tanggapan responden atas kuesioner yang telah disebar menunjukan bahwa fenomena yang terjadi dari variabel penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak terjadi pada indikator kepraktisan yang menunjukan skor tanggapan responden sebesar 62,9% (cukup) namun masih terdapat gap sebesar 37.1% yang merupakan masalah yang ada di penerapan e-SPT PPN.

4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 terhadap Y diperoleh sebesar 3,082. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi 28,9% terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh sedang/cukup arah positif terhadap kepuasan wajib pajak. Arah hubungan positif kualitas pelayanan pajak dan kepuasan wajib pajak menunjukan bahwa kualitas pelayanan yag baik akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh sebesar 28,9% terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya 71,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa berdasarkan tanggapan responden atas Kuesioner yang telah disebar menunjukan bahwa fenomena yang terjadi dari variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak terjadi pada indikator bukti fisik (*Tangible*) karena skor tanggapan responden sebesar 64,7% (cukup) namun masih terdapat *gap* sebesar 33,8% yang merupakan masalah yang ada kualitas pelayanan pajak.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees mengenai Pengaruh penerapan *e*-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *e*-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees cukup. Artinya penerapan *e*-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees yang terjadi cukup baik.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees cukup artinya kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees yang terjadi cukup baik.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan *e*-SPT PPN terhadapkepuasan wajib pajak, maka penulis akan memberikan saran yang dapat digunakan oleh :

a. Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama
   Bagi Kantor Pelayanan Pajak, diharapakan untuk memberikan sosialisasi penuh terhadap wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak mengaplikasikan e-SPT PPN atau pihak kantor membuat fasilitas aplikasi atau buku panduan yang lebih menarik dan jelas bagi wajib pajak. Buku panduan tersebut bisa mempermudah wajib pajak untuk mengaplikasikan program e-SPT PPN dengan mudah, sehingga meningkatkan rasa puas terhadap wajib pajak yang akan melaporkan utang pajak yang mereka miliki.
2. Bagi Wajib Pajak
   Bagi wajib pajak, diharapkan untuk tidak malu bertanya kepada petugas pelayanan pajak tentang bagaiman cara mengaplikasikan program e-SPT PPN agar mempermudah pelaporan perpajakannya.

b. Saran Akademis

1. Saran Pengembangan Ilmu
   Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi di bidang perpajakan, diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain agar penelitian-penelitian selanjutnya menambah keberagaman hasil penelitian dan melahirkan pengetahuan yang baru.
2. Bagi peneliti lain
   Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan jika melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang sama menggunakan referensi buku terbaru agar lebih *update*.

VI. Daftar Pustaka

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 2005. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly. 12 (June).

Fuad Rahmany. 2014. *Dirjen Pajak Kejar Pajak Orang Pribadi*. Diakses pada 16 Maret 2014.

Indra Pahala. 2014. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja.* Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya*. Laporan Penelitian Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Insap Santoso. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta: Andi Offset.

Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI.

Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Cetakan pertama. Yogyakarta: BPFE.

Lena Ellitan & Lina Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Lena Ellitan & Lina Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Liberti Pandiangan. 2010. Hindari Kesalahan Pajak Rakyat Senang Jika Anda Patuhi 37 Larangan Perpajakan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Suharismi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Penddikan (Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Rizki Afrika dkk. 2015. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Palembang Pratama Palembang Ilir Barat).* Laporan Penelitian Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, STIE Multi Data Palembang.

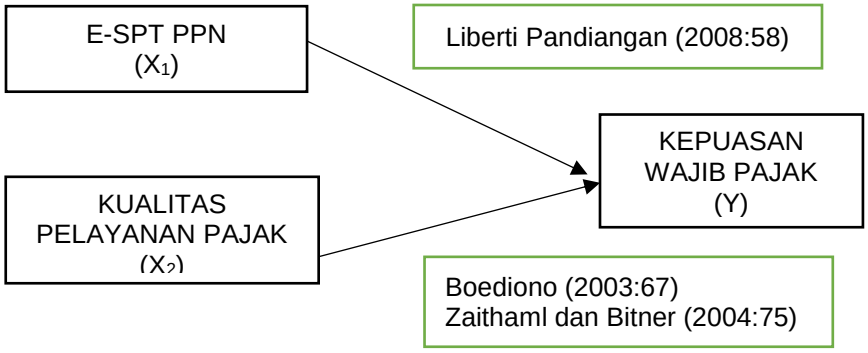
Rizmy Otlani Novastria. 2014. *Gebrakan Masif e-SPT Masa PPh Pasal 21.*

Umi Narimawati. 2007. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Umi Narimawati. 2010. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Veronika Sitompul. 2010. *Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan PKP Pengguna Aplikasi eSPT PPN.*



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Indikator	Indikator	Skala
e-SPT PPN (X_1)	*e*-SPT PPN adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari DJP kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN (Liberti Pandiangan, 2008:37).	1. Kepraktisan 2. Sosialisasi kepada wajib pajak 3. Kendala dalam penerapan e-SPT PPN. Ita Salsalina (2012), Rizki Afrika (2015)	Ordinal
Kualitaas Pelayanan Pajak (X_2)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keungulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007:38)	4. Kehandalan *(Reliability)* 5. Daya Tanggap *(Responsive)* 6. Bukti Fisik *(Tangible)* (Fitzsimmons dalam Lena Ellitan, 2009:119)	Ordinal
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Insap Santoso, 2009:78)	1.*Content* 2.*Format* 3.*Efficiency* (Efisiensi) McGill *et al* (2003), Istianingsih (2008)	Ordinal

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
e-SPT PPN (X_1)	1	0,923	0,300	Valid
	2	0,822	0,300	Valid
	3	0,620	0,300	Valid
	4	0,797	0,300	Valid
	5	0,923	0,300	Valid
	6	0,835	0,300	Valid
Kualitaas Pelayanan Pajak (X_2)		0,847	0,300	Valid
	8	0,800	0,300	Valid
	9	0,802	0,300	Valid
	10	0,868	0,300	Valid
	11	0,795	0,300	Valid
	12	0,684	0,300	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	13	0,845	0,300	Valid
	14	0,767	0,300	Valid
	15	0,700	0,300	Valid
	16	0,718	0,300	Valid
	17	0,840	0,300	Valid
	18	0,857	0,300	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016

Tabel 4.2
Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Kesimpulan
e-SPT PPN (X1)	0,905	0,700	Reliabel
Kualitaas Pelayanan Pajak (X2)	0,886	0,700	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,879	0,700	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016

Tabel 4.3
Pedoman Kategorisasi

Kategori	Interval
Sangat kurang	20,00% - 36,00%
Kurang	36,01% - 52,00%
Cukup	52,01% - 68,00%
Baik	68,01% - 84,00%
Sangat baik	84,01% - 100%

(Sumber: Umi Narimawati,2007:85)

Tabel 4.4
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerapan e-SPT PPN

No	Indikator	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Kepraktisan	2	1462	2340	62,9%	Cukup
2	Sosialisasi kepada wajib pajak	2	1512	2340	64,6%	Cukup
3	Kendala dalam penerapan e-SPT PPN	2	1472	2340	62,5%	Cukup
Total		**6**	**4446**	**7020**	**63,3%**	**Cukup**

Sumber: Data olah hasil kuesioner, 2016

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Kehandalan *(Reliability)*	2	1628	2340	69,6%	Baik
2	Daya Tanggap *(Responsive)*	2	1687	2340	72,1%	Baik
3	Bukti Fisik *(Tangible)*	2	1513	2340	64,7%	Cukup
Total		**6**	**4828**	**7020**	**68,8%**	**Baik**

Sumber: Data olah hasil kuesioner, 2016

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	*Content*	2	1733	2340	74,1%	Baik
2	*Format*	2	1472	2340	62,9%	Cukup
3	*Efficiency*	2	1685	2340	72,0%	Baik
Total		**6**	**4890**	**7020**	**69,7%**	**Baik**

Sumber: Data olah hasil kuesioner, 2016

Tabel 4.7
Outer Loadings

INDIKATOR	X_1	X_2	Y	T Statistic
X_1.1	0,935			61,487
X_1.2	0,838			23,106
X_1.3	0,952			79,727
X_2.1		0,900		31,196
X_2.2		0,889		27,853
X_2.3		0,871		34,258
Y.1			0,866	22,764
Y.2			0,790	14,962
Y.3			0,890	43,841

Sumber: *Software Partial Least Square*

Tabel 4.8
Hasil Uji *Composite Reliability*

VARIABEL LATEN	Composite Reliability
X_1	0,935
X_2	0,917
Y	0,886

Sumber: *Software Partial Least Square*

Tabel 4.9
Hasil Uji AVE

VARIABEL LATEN	AVE
X_1	0,828
X_2	0,786
Y	0,722

Sumber: *Software Partial Least Square*

Tabel 4.10
Cross Loading Factor

Indikator	X1	X2	Y
X1.1	0,935	0,602	0,584
X1.2	0,838	0,624	0,598
X1.3	0,952	0,561	0,592
X2.1	0,559	0,900	0,577
X2.2	0,571	0,889	0,554
X2.3	0,610	0,871	0,648
Y.1	0,628	0,530	0,866
Y.2	0,480	0,579	0,790
Y.3	0,548	0,606	0,890

Sumber: *Software Partial Least Square*

Tabel 4.11
Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Latent

VARIABEL LATEN	AKAR AVE
X1	0,910
X2	0,886
Y	0,850

Sumber: *Software Partial Least Square*

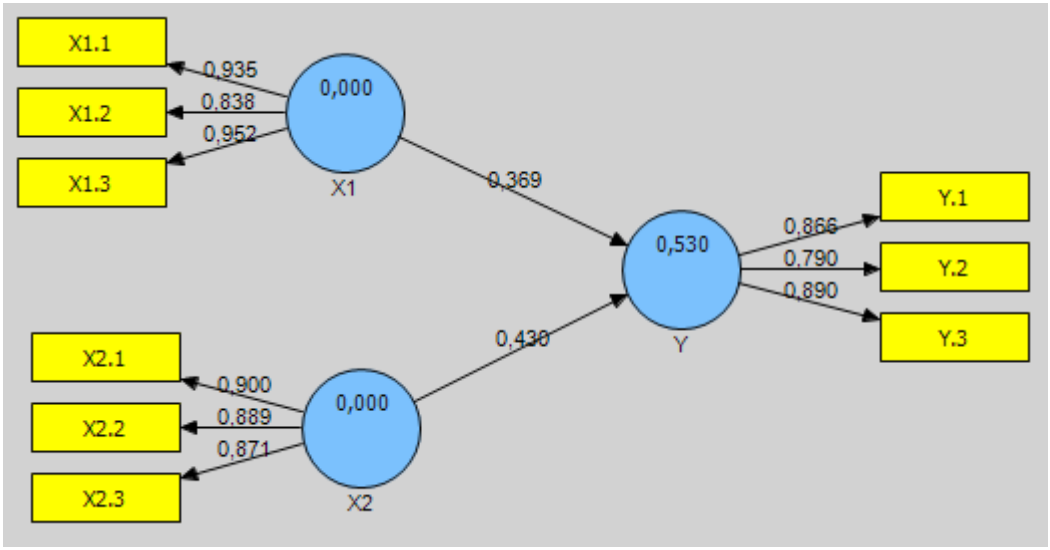
	KORELASI ANTAR VAR LATEN		
	X1	**X2**	**Y**
X1	1		
X2	0,656	1	
Y	0,651	0,672	1

Sumber: *Software Partial Least Square*

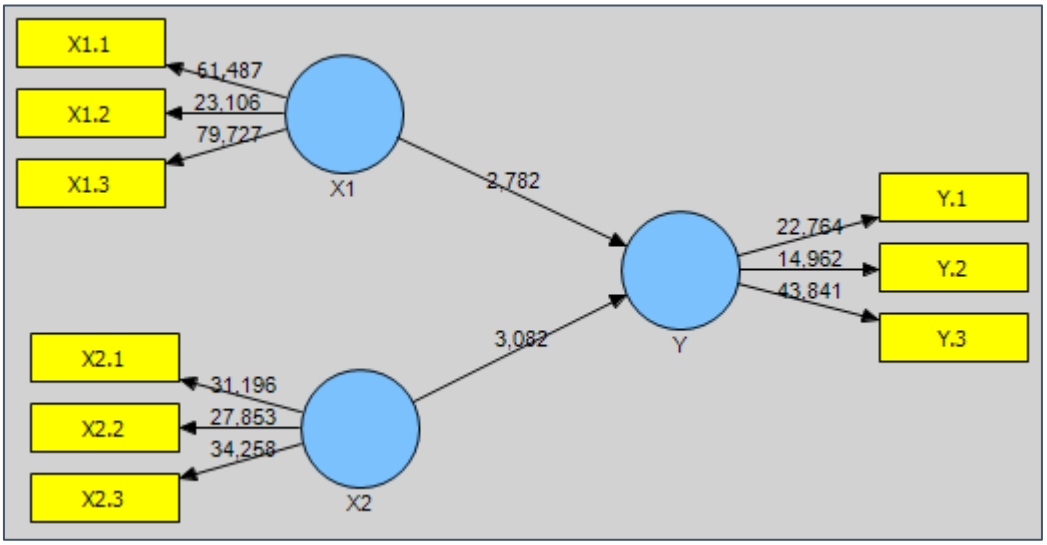
Tabel 4.12
Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(*Path Coefficients*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
X1 -> Y	0,369	0,352	0,133	0,133	2,782
X2 -> Y	0,430	0,452	0,140	0,140	3,082

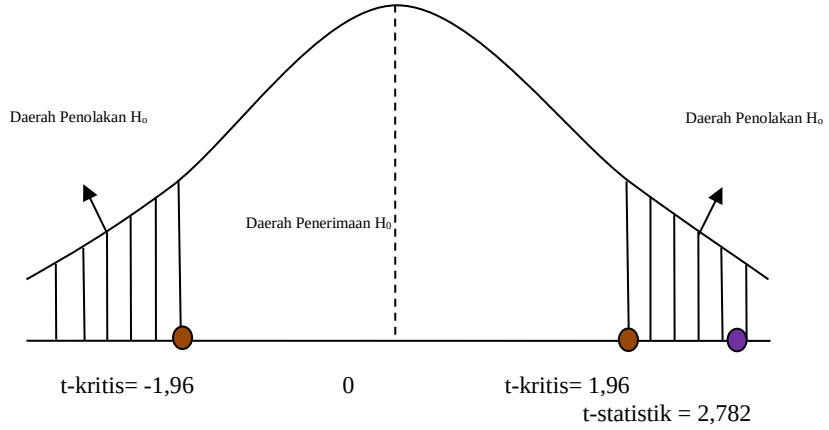
Sumber: *Software Partial Least Square*



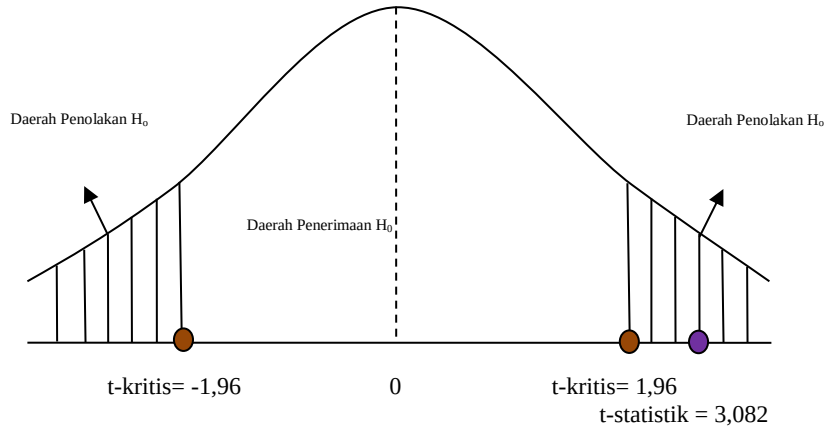
Gambar 4.1
Nilai *Path Coefficient*



Gambar 4.2
Nilai *t Statistik*



Gambar 4.2
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y



Gambar 4.6
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y