Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Majalaya)

Muhamad Chandra Gunawan – 21113232

Pembimbing

Juan Kasma, SE., M. AK., BKP., CPA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

E-mail : chandra_gunawan30@yahoo.com

Abstract

Penelitian ini di lakukan pada wajib pajak yamg berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya. Fenomena yang terjadi Masih terdapat wajib pajak yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan. karena pelayanan yang di berikan cukup lambat. Jika wajib pajak merasa tidak puas maka pelayanan tidak akan berkualitas.

Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisa seberapa besar pelaksanaan *e-filling* berpengaruh pada kualitas pelayanan pajak dan seberapa besar kualitas pelayanan pajak pada kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Majalaya.

Penarikan sampel dilakuan dengan menggunakan teknik penarikan *Nonprobability Sampling Design* yaitu dengan menggunakan *sampling incidental*, dengan responden penelitian sebanyak 300 orang wajib pajak orang pribadi (WPOP). Pengumpulan data dilakukan melalui

penyebaran kuesioner. Data yang dihasilkan dianalisis menggunakan alat analisi SEM dengan pendekatan PLS, alat hitung menggunakan program SEM-PLS 2.0.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci : Pelaksanaan E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang sangat dinamis ini terlihat dari perkembangan yang dimulai sejak dilakukannya reformasi perpajakan (*tax reform*) pada tahun 1983. Melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi bagi penerimaan negara. Pajak telah berperan strategis bagi keuangan Negara (APBN) (M Zain, 2012). Permasalahan perpajakan sampai saat ini adanya petugas pajak yang lamban dan input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu (Dadang K, 2015).

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang riil/aktual dengan produk yang diharapkan (Etta dan Sopiah 2013:45). Dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (wajib pajak) (Sudaryono 2014:78). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya (Sudaryono 2014:78).

Selain itu faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan presepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Kirana Cipta, 2014).

Pelayanan publik sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Cindy Jotopurnomo, 2013). Pelayanan Pajak ternyata tidak semuanya sudah berjalan baik, Adanya petugas pajak yang lamban dan input data yang lama, membuat wajib pajak merasa kesal, padahal sedikitnya ada enam loket yang berjajar, namun hanya terisi tiga, sementara masyarakat yang butuh pelayanan berjumlah puluhan orang (Dadang K, 2015)

Langkah Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan yaitu dengan mengadakan pelaksanaan *e-filing.* E-*filing* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur internet secara *online* dan *real time* (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-filing*) ini dapat meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan, dan menghemat waktu Wajib Pajak untuk melapor pajak (Azmi dan Bee, 2010:13).

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). Pelaksanaan *e-filing* tidak sepenuhnya berjalan dengan baik karena tersedianya *e-filing* selama 24 jam banyak wajib pajak yang menggunakannya untuk menyampaikan spt dan pada akhirnya mengakibatkan kesulitan dalam mengakses *e-filing*, hal ini disebabkan server DJP masih belum mampu menampung akses yang begitu banyak dalam satu waktu sehingga sering terjadi *eror* atau sulit diakses karena keterbatasan brandwidth yang tersedia (Sidiq, 2017).

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). Berdasarkan

latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak".**

1.1. Rumusan Masalah

1) Seberapa besar pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan data mengenai Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.3.2. Tujuan

1) Untuk menganalisa besar pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
2) Untuk menganalisa besar Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.3. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah dari Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu meningkatkan Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi wajib pajak dalam menerima kepuasan dalam melakukan perpajakan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1) Bagi Pengembangan Ilmu
   Untuk mengembangkan penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Bagi Peneliti
   Dapat meningkatkan dan memperdalam pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3) **Bagi Peneliti Lain**
   Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, mengenai Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Pelaksanaan *E-Filing*

Menurut (Nufransa Wira Sakti, 2015:133) menyatakan bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* guna mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya melalui website Direktorat Jenderal Pajak

2.1.1.1 Indikator Pelaksanaan *E-Filing*

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:53) indikator dari *e-filing* adalah sebagai berikut:

1) Menyampaikan SPT
2) *RealTime*

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lupiyoadi (2014:216) Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

2.1.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2014:216) menyatakan bahwa :

1) Kenyataan
2) Harapan

2.1.3 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjiptono (2014:63) menyatakan bahwa kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjiptono (2014:368) indikator kepuasan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kinerja
2. Harapan

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Umar Sekaran (2016:65), definisi kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

"Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting".

2.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *E-Filling* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

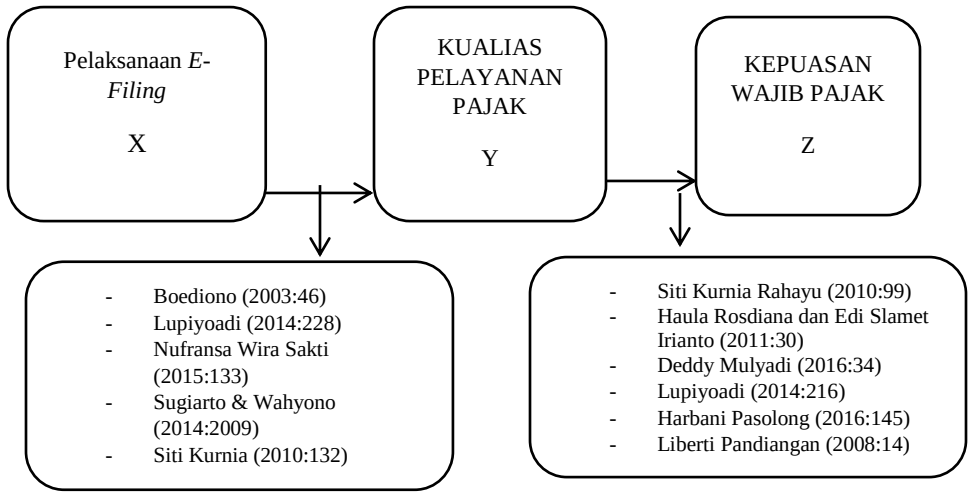
Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa Keberadaan e-filing yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan

terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Rambat Lupiyoadi (2014:228) mengemukakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema paradigma penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:60) menjelaskan tentang hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan 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 dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut :

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh atau hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2. Operasionalisasi Variabel

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:164),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

"Memahami dan mengidentifikasi variabel merupakan syarat mutlak bagi peneliti dan perlu adanya kejelian serta kelincahan dalam berpikir".

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel indepandent (X) dan (Y) dan variabel dependent (Z) menggunakan skala ordinal.

Pengertian dari skala ordinal menurut Umi Narimawati (2010:23) adalah sebagai berikut:

"Skala pengukuran *ordinal* memberikan informasi tentang jumlah *relative* karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu".

3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

1. Data Primer
   Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sebagai berikut :
   "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

Majalaya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey.

3.4. Populasi dan Penarikan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya sebanyak 107.352 orang.

3.4.2 Penarikan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 398.51 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Penarikan sampel dilakuan dengan menggunakan teknik penarikan Nonprobability Sampling Design yaitu dengan menggunakan sampling incidental.

Menurut Sugiyono (2010:218) Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency".

3.6. Metode Pengujian Data

3.6.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

"Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian".

3.6.2. Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

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

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan nama Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode Partial Least Square (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

"Model persamaan strukturan berbasis variance (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (variable manifest)".

Penulis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (variable manifest), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (error). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair et al (1995), diuraikan sebagai berikut:

a) Konstruk Laten

Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.

b) Variabel Manifest

Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel manifest. Dalam format kuesioner, variabel manifest tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.

c) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error

Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel

eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode Partial Least Square (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (outer model) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifest. Untuk variabel laten pelaksanaan *e-filing* terdiri dari 2 variabel manifest, kemudian untuk variabel laten kualitas pelayanan pajak terdiri dari 2 variabel manifest, dan untuk variabel laten kepuasa wajib pajak terdiri dari 2 variabel manifest.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (inner model) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (pelaksanaan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak) dan satu variabel laten endogen (kepuasan wajib pajak). Inner model yang kadang disebut juga dengan inner relation structural model dan substantive theory, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b +$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana βji dan γjb adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang range indeks i dan b dan ςj adalah inner residual variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar

konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan independent variable yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4) Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)

Uji kecocokan model pada Structural Equation Modelin melalui pendekatan Partial Least Square terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

3.7. Pengujian Hipotesis

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 thitung > ttabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645
Pengujian secara parsial
Hipotesis :
H01 ; γ1.1 = 0, pelaksanaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.
H11 ;γ1.1≠0, pelaksanaan *e-filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan 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 ≥ t tabel (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
Jika t hitung ≤ t tabel (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Pelaksanaan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan pajak menunjukan bahwa pelaksanaan *e-filing* memberikan pengaruh sebesar 36,7%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel X diperoleh sebesar 11,137.

Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa pelaksanaan *e-filing* terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya. Berdasarkan fenomena yang di sampaikan oleh (Sidiq, 2017). Tersedianya *e-filing* selama 24 jam banyak wajib pajak yang menggunakannya untuk menyampaikan spt dan pada akhirnya mengakibatkan kesulitan dalam mengakses *e-filing*, hal ini disebabkan server DJP masih belum mampu menampung akses yang begitu banyak dalam satu waktu sehingga sering terjadi *eror* atau sulit diakses karena keterbatasan brandwidth yang tersedia

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 50,7%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel Y diperoleh sebesar 12,093. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (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 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.

Berdasarkan fenomena yang di sampaikan oleh Dadang K, (2015) yang mengaatakan bahwa adanya petugas pajak yang lamban serta input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu, padahal sedikitnya ada enam

loket yang berjajar, namun hanya terisi tiga, sementara masyarakat yang butuh pelayanan berjumlah puluhan orang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pikiran, hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan yang hasil penelitian lakukan mengenai pengaruh pelaksanaan sistem Pelaksanaan *E-filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dan implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak (*Survey* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya). Maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *E-filing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Artinya Pelaksanaan *E-filing* ternyata mempengaruhi seorang wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini terjadi karena Adanya *E-Filing* yang bisa diakses secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya SPT secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Terkait dengan masalah yang terjadi yaitu masyarakat masih menganggap bahwa *e-filing* menyulitkan dan sulit dipahami, Sehingga banyaknya anggapan bahwa pelayanan pajak yang bersifat online masih sangat buruk dan kurang akurat.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Artinya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak. Terkait dengan masalah wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan, karena petugas pajak yang lamban dan input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu. Selain itu banyak nya antrian dan pelayanan yang lambat mengakibatkan wajib pajak harus sabar menunggu dan itu membuat wajib pajak merasa tidak puas.

5.2 Saran

Peneliti telah memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Pelaksanaan *E-filing* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak serta implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei

Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya), maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada Pelaksanaan *E-filing* agar wajib pajak merasa bahwa e-filing mudah sebaiknya Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat memperbaiki Kualitas Sistem *E-Filing* dengan meningkatkan kualitas penggunaan EFIN, dan menambah server website serta dengan meningkatkan kapasitas bandwidthnya supaya Sistem *E-Filing* dapat diakses oleh banyak Wajib Pajak secara bersamaan dalam satu waktu, sehingga wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pembayaran pajak dan Kepuasan (Wajib Pajak) dapat meningkat. Selain itu Wajib Pajak juga harus lebih meningkatkan pemahamannya dengan mengikuti penyuluhan atau konsultasi terkait tekonologi supaya dapat melakukan pengisian *E-filing* dengan baik.
2. Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator kenyataan dan harapan. Petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dengan mengoptimalkan loket pelayanan yang tersedia. Petugas pajak sebaiknya dapat melayani Wajib Pajak di setiap loket yang ada sehingga Wajib Pajak tidak perlu menunggu terlalu lama untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang cepat diharapkan Kepuasan (Wajib Pajak) juga ikut meningkat.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan., dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriftif, Inferensi dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.

Azmi, Anna Che. & Bee, Ng Lee. 2010. The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1, 2010. pp13- 22.

Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England.

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

Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* di Surabaya. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1.

Dadang K. 2015. *Warga Keluhkan Pelayanan Kantor Pajak.* https://initasik.com/warga-keluhkan-pelayanan-kantor-pajak/

Danang dan Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Yogyakarta:CAPS.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.

Dewi, 2010. *Karakteristik kepemilikan perusahaan, corporate governance.*

Deddy Mulyadi dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik.* Bandung : Alphabeta CV.

Ellyn Nurbaiti. 2016. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan*. Fakultas Administrasi Negara. Universitas Brawijaya.

Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta:C.V Andi Offsie.

Etty Muyassaroh. 2013. *Panduan Menghitung dan Melaporkan Pajak Pribadi Bagi Pemilik NPWP.* Jakarta : Penerbitan Pustaka Yustisia.

Fandy Tjiptono. 2008. *Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi OFFSET

Fuad Rahmany. 2013. *Kantor Pajak Tidak Layak Pakai*. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-2354868/dirjen-269-kantor-pajak-tidak-layak-paka.

Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*".Semarang : Badan Penerbit Undip.

Harbani, Pasolong. 2016. Administrasi Publik. Bandung : CV.Alfabeta.

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2011, Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Di Indonesia, Jakarta: Visi Media.

Indra Pahala. 2013. *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.

Kirana Cipta Komala. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan* (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).

Kotler, philip and gary armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* edisi 12. Jilid 1. Jakarta:erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta:Salemba Empat.

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

M. Zain, 2012. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Novarina, A. I. 2015. *Implementasi Electronic Filing System (e-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Pudi Riana. 2015. *Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses e-Filing.*http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013. pp44-51.

Sakti, Nufransa Wira. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online.* Jakarta : Visimedia.

SH Sarundajang. 2015. *Karena Pelayanan Tidak Baik Masyarakat Tidak Puas Membayar Pajak*. https://beritamanado.com/karena-pelayanan-tidak-baik-masyarakat-tidak-puas-membayar-pajak/.

Sidiq. 2017. Kepala Ekstensifikasi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Siti Resmi. 2014. Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sofia Mardika Ulfa. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Electronic Filing System* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). Jurnal Ilmu Admintrasi.

Sudaryono. 2014. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.

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

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

Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2014. Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan. Yogyakarta: Gava Media.

Trisni dan Tarsis. 2014. Pajak di Indonesia. Yogayakarta : Graha Ilmu

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Peng ujian%20Model%20Riset.pdf.

Uma Sekaran. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Waluyo, 2013*. Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Wawan Haryanto. 2012. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak* di kantor pelayanan pajak jakarta utara. Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika. Vol x No. 2.

Yudianto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak* Pada Kantor Pelayanan Pajak Samarinda.

Yustinus Prastowo. 2016. *Inilah Kekhawatiran Pakai Pelaporan Pajak Elektronik.*https://m.tempo.co/read/news/2016/03/08/087751728/inilah-kekhawatiran-pakai-pelaporan-pajak-elektronik

LAMPIRAN

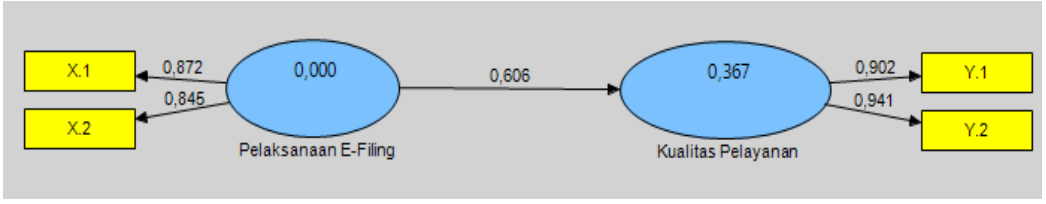
Tabel 4.7
Hasil Pengujian Realibilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Pelaksanaan *E-filing*	0,717	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,707	0,70	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,853	0,70	Reliabel

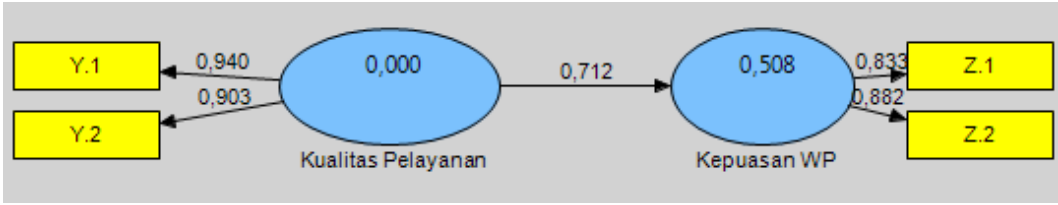
Tabel 4.21
Hasil Uji Kecocokan Model Struktural

Variabel Laten	Koefisien Jalur	t_{hitung}	R^2
Pelaksanaan *E-filing* → Kualitas Pelayanan Pajak	0,606	11,137	0,367
Kualitas Pelayanan Pajak → Kepuasan Wajib Pajak	0,712	12,093	0,508

Gambar 4.6
Diagram Jalur Hipotesis 1



Gambar 4.7
Diagram Jalur Hipotesis 2



Koefesien Korelasi	t_{hitung}	t-krisis	H_0	H_a
0,606	11,137	1,960	Ditolak	Diterima

Tabel 4.23
Hasil Uji Pengaruh Pelaksanaan E-filing Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Koefesien Korelasi	t_{hitung}	t-krisis	H_0	H_a
0,712	12,093	1,960	ditolak	diterima

Tabel 4.24
Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak