PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KUALITAS SISTEM E-FILING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (WAJIB PAJAK)
(Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Tahun 2017)

PEMBIMBING:
Adi Rachmanto, S.Kom., M.Kom

Oleh:
Astri Nurwulan Sari

Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study to test the Effect of Quality Service Tax and Quality E-filing System Against User Satisfaction at Primary Tax Office Garut Period 2017 and samples taken as many as 100 Respondents.

In this study the problems that occur in the Primary Tax Office Garut is the number of queues in the payment of taxes and services Which slowly resulted in taxpayers must be patient waiting to make taxpayers feel dissatisfied, as for the problems that occur in the quality of e-filing this research is in the e-filing availability for 24 hours many taxpayers who use it and most taxpayers complain about the difficulty of accessing EFIN.

Analysis technique of this research is doubled liniear regression. The method used in this research is descriptive method. Descriptive analysis conducted in this study that is the result of the respondent's answers contained in the questionnaire with the aim to illustrate or analyze from any independent variables to the dependent variable on the Office of Tax Pratama Garut Period 2017. The results of this study indicate that the variable quality of tax services have influence on User satisfaction (Taxpayer) and quality variables e-filing system affect the user satisfaction (Taxpayer).

Keywords: *Quality Tax Service, Quality E-filing System, User Satisfaction (Taxpayer)*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan wajib pajak masih merupakan konsep yang sangat relevan, Logika sederhana dalam kepuasan yaitu apabila wajib pajak puas, pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik di masa mendatang (Handi Irawan 2002:2). Tak perlu wajib pajak mengerti bagaimana teori kepuasan wajib pajak di formulasikan atau wajib pajak tahu bahwa teori kepuasan masih diperdebatkan sampai sekarang (Handi Irawan 2002:2). Kepuasan wajib pajak akan mempengaruhi kinerja keuangan suatu Negara dan dampaknya kepada masyarakat yang akan menimbulkan kesejahteraan (Handi Irawan 2002:2). Seorang wajib pajak yang puas mereka akan berbagi kepuasannya atau rasa puas dan pengalamannya kepada wajib pajak yang lain (Handi Irawan 2002:2). Oleh karena itu, baik wajib pajak ataupun DJP dan Negara akan sama-sama diuntungkan jika kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi salah satu tujuan dari setiap instansi (Handi Irawan 2002:2).

Dalam hal kepuasan menggunakan sistem *online e-filing* tidak semua wajib pajak merasa puas ini disebabkan oleh beberapa faktor, faktor yang paling utama di sebabkan oleh ketidak terbiasanya wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*ini, dan banyak wajib pajak yang mengeluhkan jaringan internet yang mengakibatkan akses kedalam *EFIN* (*Elektronic Filing Identification Number*) sangat lama ini disampaikan oleh Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Humas (Mekar Satria Utama pada tahun 2016).

Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan, penilaian kualitas ini berasal dari masyarakat pengguna pelayanan (Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:211). Untuk menilai kualitas pelayanan, masing-masing pihak yaitu produsen dan konsumen mempunyai kemampuan dan kepentingan yang berbeda dan penilaian kualitas pelayananpun selalu berubah dan berbeda (Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:211). Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain (Hessel Nogi S. Tangkilisan 2007:211).

Ketua Komite Pengawasan Perpajakan (KPP), mengemukakan saat ini masih banyak wajib pajak merasa tertindas, wajib pajak merasa mendapat perlakuan tak adil dari petugas hal ini membuat kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak menjadi sangat minim, padahal hak wajib pajak tertuang dalam Undang-Undang ketentuan umum perpajakan, ini terlihat dalam banyaknya jumlah pengaduan wajib pajak dari 2014 sampai 2015 yang mayoritas mengadukan terkait prosedur administrasi perpajakan dan peraturan perpajakan (Daeng M Nazier:2016).

Direktur Jendral Pajak kecewa dengan kinerja lembaganya dalam mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak, kelalaian pemerintah dalam membenahi sistem birokrasi dan meningkatkan kapasitas Direktorat Jendral pajak (DJP) dituding sebagai penyebab tidak tergalinya potensi pajak (Fuad Rahmany:2014). Potensi pajak indonesia yang belum tergali sangat besar jika dibandingkan dengan pencapaian saat ini, namun untuk menjamah potensi tersebut DJP dihadapkan pada kendala minimnya kualitas, kuantitas, maupun kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung (Fuad Rahmany:2014).

Kualitas pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan dan berkualitas akan mendorong mereka untuk menggunakan sistem tersebut kemudahan dan kualitas yang diberikan sistem *e-Filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan mengesampingkan kekurangan *e-Filing* (Feri Sulianta:2010). Hal mendasar yang harus dilakukan dalam menjaga kualitas sistem yaitu dengan menjaga sistem operasi tetap *up-to-date*, sistem operasi yang dirilis tidak seratus persen bebas Selain itu, kelemahan-kelemahan dan juga lubang-lubang keamanan yang ada pada sistem operasi seringkali dieksploitasi oleh malware (Feri Sulianta : 2010).

Pada tahun 2014 Mentri Keuangan menerima keluhan dari masyarakat banyak mengenai *e-filing* yang mengakibatkan sebagian masyarakat di repotkan dengan adanya sistem *e-filing* (Chatib Bastri 2014). Dan pada tahun 2017 Direktorat Jendral Pajak kementrian keuangan mengungkapkan pengisian SPT Tahunan elektronik melalui *e-filing* yang dimana waji pajak harus mengisi formulir SPT secara *online*, akibatnya ketika ribuah bahkan jutaan orang mengisi secara *online* bersama-sama maka *server* Direktorat Jendral Pajak sering kali gangguan (Iwan Djuniardi 2017).

Permasalahan dalam kualitas pelayanan pajak yang terjadi secara langsung yaitu banyaknya antrian dalam pembayaran pajak dan pelayanan yang lambat mengakibatkan wajib pajak harus sabar menunggu itu membuat wajib pajak merasa tidak puas dikemukakan oleh wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Garut (Encep Supriatna:2017). Adapun permasalahan yang terjadi dalam kualitas *e-filing* penelitian ini yaitu dalam ketersediaan *e-filing* selama 24 jam banyak wajib pajak yang menggunakannya dan kebanyakan wajib pajak mengeluhkan kesulitannya mengakses EFIN oleh wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Garut (Encep Supriatna:2017).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)"**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak).
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem *e-filing* terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan *independent variabel* terhadap *dependent variabel* (Kothari:2008).

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan
   Sebagai bahan masukan atau perbaikan dalam permasalahan yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yang ada dalam seluruh masyarakat. Dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pemecahan masalah dalam Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak).
2. Bagi Peneliti Lain
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan yang digunakan/referensi dan juga bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutanya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis
   Penulis berharap hasil penelitian dapat menyelesaikan studi guna memperoleh gelar akademik Sarjana Ekonomi Strata 1 (S1) Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Komputer Indonesia.
2. Bagi Perguruan Tinggi
   Bagi perguruan tinggi hsasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademik.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualias Pelayanan

Kualitas layanan yaitu kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh pemberi jasa (*service provider*). Pengguna memiliki kekuasaan untuk menentukan apakah layanan yang ia terima sudah sesuai, melebihi, atau tidak sesuai dengan harapan (Thomas S Kaihatu, dkk 2015:29).

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan pajak dan peningkatan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang bentuk kegiatannya dilaksanakan pemerintahan pusat dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia Rahayu 2010:47).

2.1.1.2 Pengertian Pajak

Pajak berasal dari bahasa jawa yaitu *ajeg* yang berarti pungutan teratur pada waktu tertentu. Kemudian berangsur-angsur mengalami perubahan maka sebutan *ajeg* menjadi *pa-jeg* memiliki arti sebagai pungutan yang dibebankan kepada rakyat secara teratur terhadap hasil bumi (Siti Kurnia Rahayu 2010:21).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan

secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Liberti Pandiangan 2007:113).

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Atep Adya Barata (2003:31) sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*).
2. Sikap (*Attitude*).

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*).
2. Keterampilan (*Skills*).
3. Sikap (*Attitude)*.

2.1.2 Pengertian Kualitas Sistem *E-filing*

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah kualitas yang mendasar yang harus dilakukan adalah menjaga sistem operasi tetap *up-to-date* (Feri Sulianta 2010:101).

Kualitas sistem merupakan manfaat yang dirasakan, evaluasi pengguna atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya (Andriasan Sudarso 2016:57).

2.1.2.2 Pengertian *E-filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem dan *real time*. *online* Spt berbentuk formulir elektronik dalam media computer yang dikenal dengan e-SPT (Liberti Pandiangan 2007:38).

e-filing cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time.* Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyediaan jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalirkan penyampaian SPT secara elektronik (Siti Kurnia Rahayu 2010:132).

Indikator Kualitas Sistem E-filing menurut Andriasan Sudarso (2016:58-59) sebagai berikut:

1 Bukti langsung (*Tangible*).
2 Keandalan *(Reliability*).
3 Daya tanggap (*Responsiveness*).
4 Jaminan (*Assurance*).
5 Empati (*Emphaty*).

Indikator Kualitas Sistem *E-filing* menurut Hery Prasetya (2009:89) sebagai berikut:

1 Kinerja (*Perfomance*).
2 Corak (*Features*).
3 Keandalan (*Reliability*).
4 Menyesuaikan diri (*Conformance*).
5 Ketahanan (Durability).
6 Kualitas yang dirasa (Perceived Quality).

2.1.3 Pengertian Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan (Hendi Haryadi 2009:29).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu kriteria penting untuk menentukan kebergunaan dari sebuah sistem (Insap Santosa 2009:72).

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak yaitu orang yang sudah memenuhi kewajiban pajak objektif dan subjektifnya wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak untuk dikukuhkan statusnya sebagai wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) (Supramono 2010:10).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuia dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajaka (Liberti Pandiangan 2007:113).

Indikator Kepuasan Wajib Pajak menuru Yusuf Alam Romadhon (2006:88) sebagai berikut:

1 Tepat Waktu.
2 Akurasi.
3 Akses Informasi.

Indikator Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) menurut Freddy Rangkuti (2006:29) yaitu:
1 Kualitas pelayanan (Proses)
2 Kualitas sistem (*Outcome*)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pengguna (Wajib Pajak). Kualitas pelayanan yang dikelola secara baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasaan pengguna (Wajib Pajak) (I Gusti Bagus Rai Utama 2016:238).

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Atep Adya Barata 2003:36).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Eigita Vigryana, dkk (2016) adalah secara simultan Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Kualitas sistem berkaitan erat dengan kepuasan pengguna (Wajib Pajak), kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang (Tjiptono dan Chandra 2011:127).

Perubahan ini tergantung pada kualitas dan komitmen pada teknologi informasi serta pada hubungan investasi teknologi informasi dengan kinerja perusahaan/organisasi, manfaat kinerja dari investasi teknologi informasi yaitu pengalaman sebelumnya yang berkaitan dengan teknologi informasi, kepuasan pengguna (Wajib Pajak) dengan kualitas sistem yang ada (Jaluanto Sunu Punjul Tyoso 2016:108).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Anisha Charisma Permatasari, dkk (2015) yaitu Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, menyatakan peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi yang cepat, handal, dan tidak ketinggalan zaman diberikan untuk kepuasan wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil hipotesisi sementara sebagai berikut:

H_0 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)

H_1 : Terdapat pengaruh kualitas sitem *e-filing* terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pendekatan

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitianya. Penelitian terdiri dari beberapa jenis yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif, jenis penelitian tergantung kepada data dan cara memperoleh data.

Dalam penelitian ini, metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kualitatif untuk menguji variabel Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Y) yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Kualitas Sistem E-filing (X2) serta menguji suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

3.2 Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor (Umi Narimawati, dkk 2010:31). Agar lebih jelas mengenai variabel-variabel yang diteliti, maka dapat dilihat dalam table 3.1.

3.3 Sumber Data

sumber data dalam penelitian ini adalah data primer berupa pengamatan langsung yaitu kuesioner mengenai kualitas pelayanan pajak, kualitas sistem *e-filing* dan kualitas pengguna (wajib pajak) tahun 2017

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita terkait untuk mempelajari atau menjadi objek penelitian (Kuncoro (2009 : 118).

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi berjumlah 15.268 orang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2017.

3.4.2 Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang akan diteliti. Sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *convience sampling* yaitu pengambilan sempel non probabilitas dimana informasi atau penelitian diperoleh dari anggota populasi yang sudah tersedia, sehingga peneliti dapat dengan mudah menentukan sampelnya (Uma Sekaran 2006:46).

Metode yang digunakan untuk menentukan sempel oleh peneliti adalah pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumusan sebagai beriku

$$n=\frac{N}{1+Ne^2} = \frac{15.268}{(15.268.10^2+1)} =\frac{15.268}{15368} = 100 \text{ Responden}$$

Keterangan:
n = Jumlah Sempel
N = Jumlah Populasi
e = Batas Kesalahan yang Ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menarik kesimpulan jumlah sampel sebanyak 100 responden diambil tingkat kepercayaan 10%.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Jalan Pembangunan No.224 Garut. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Mei-Agustus 2017.

3.5 Metode Pengumpulan data

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)
   Penelitian lapangan yaitu melakukan pengumpulan data primer yang dilaksanakan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut dengan cara:
   a) Wawancara
   b) Kuesioner atau Angket
2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
   Suatu cara untuk memperoleh data yang bersifat teoritis denga mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen, dan jurnal penelian terdahulu mengenai masalah yang penulis kemukakan.

3.6 Metode Pengujian data

3.6.1 Uji Validitas

Validity is a characteristic of measurement concemed with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure (Cooper yang dikuti oleh Umi Narimawati, dkk 2010:42).

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar menjalankan fungsinya.Semua item pertanyaan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Wiratna Sujarweni 2015:110).

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka dinyatakan reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan *Multiple Multiple Linier Regression* sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti, agar terhindar dari karakteristik-karakteristik BLUE (Best Linier Unbiased Estimate).

3.6.4 Analisis Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Linier Berganda digunakan untuk untuk mengetahui gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel itu digunakan persamaan regresi berganda (*multiple regresi*). Dan untuk mengukur sejauh mana hubungan kualitas pelayanan pajak dan kualitas sitem *e-filing* terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak).

3.6.5 Pengujian Hipotesis

Uji signifikansi simultan (Statistik F) adalah ukuran seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam model secara simultan (bersama-sama) menjelaskan satu variabel dependen (Ariestonandri 2006:153).

Uji t menunjukan sejauh mana pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat (Ghozali 2010:17)

Dari penjelasan diatas, peneliti mengambil kesimpulan dalam penetapan hipotesis penelitian ini menggunakan Uji t karena pengujian dilakukan secara parsial yang menguji masing-masing dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengujian signifikansi suatu koefisien *Korelasi Product Moment* menggunakan uji t dengan rumusan sebagai berikut:

1) Menentukan variabel pengukuran
   Variabel X = Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas sistem *e-filing*
   Variabel Y = Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak).
2) Menentukan hipotesis non (H_0)
   $\mathrm{H}_0 : p = 0$ kualitas pelayanan dan kualitas siste*me-filing*tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna(wajib pajak).
3) Menentukan hipotesis alternatif (H_1)
   $\mathrm{H}_1 : p \neq 0$ kualitas pelayanan dan kualitas siste*me-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak).
4) Menguji tingkat signifikan

$$\text{t hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

   Keterangan:
   t = Nilai Uji t
   n = Jumlah Sampel
   r = Nilai Koefisien Korelasi

Nilai t_{hitung} selanjutnya diperbandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan tingkat kepercayaan dengan tarif nyata a = 0,05 uji dua pihak dan dari hipotesis yang telah ditetapkan tersebut akan di uji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

a. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak

b. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolah, H_1 diterima

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Kualitas Pelayanan Pajak (X1) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut

Analisis responden Kualitas Pelayanan Pajak diukur menggunakan dua (2) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Berdasarkan data yang terkumpul diperoleh hasil perhitungan *persentase* skor jawaban responden pada table 4.1:

Pada tabel 4.1 dapat dilihat total skor tanggapan responden untuk kedua indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak diperoleh sebesar 1.339 (70,0%). Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.1 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban melalui garis kontinum berikut.

Garis kontinum di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 70,0% dan berada di antara interval 68% - 84%. Berdasarkan hasil skor aktual masih terdapat gap sebesar 30% (100 – 70%) yang menunjukan masih terdapat masalah pada Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut seperti indikator Kemampuan (butir pernyataan item 1) sebesar 62,0% yang masih terdapat gap sebesar 38,0%. Hal ini sesuai dengan fenomena yang peneliti tulis pada latar belakang yaitu Potensi petugas belum tergali karena minimnya kualitas, kuantitas, maupun kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung.

4.1.2.2 Kualitas Sistem *E-Filing* (X_2) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut

Kualitas Sistem *E-Filing* diukur menggunakan dua (2) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Gambaran empirik secara menyeluruh. Berdasarkan data yang terkumpul diperoleh hasil perhitungan persentase skor jawaban responden sebagai berikut pada table 4.2:

Pada tabel 4.2 dapat dilihat total skor tanggapan responden untuk kedua indikator dari variabel Kualitas Sistem *E-Filing* diperoleh sebesar 1.260 (63,0%). Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.2 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban melalui garis kontinum berikut.

Garis kontinum di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Sistem *E-Filing* sebesar 63,0% dan berada di antara interval 52% - 68%. Berdasarkan hasil skor aktual masih terdapat gap sebesar 37% (100% -63,0%) yang menunjukan masih terdapat masalah pada Kualitas Sistem *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut seperti indikator Daya Tanggap (butir pernyataan item 5) sebesar 58,0% yang masih jauh dari skor ideal dan terdapat gap sebesar 42%.

4.1.2.3 Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut

Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) diukur menggunakan dua (2) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berdasarkan data yang terkumpul diperoleh hasil perhitungan persentase skor jawaban responden pada table 4.3 dibawah ini:

Pada tabel 4.3 dapat dilihat total skor tanggapan responden untuk kedua indikator dari variabel Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) diperoleh sebesar 1.695 (70,6%). Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.3 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban melalui garis kontinum berikut.

Garis kontinum di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)sebesar 66,5% dan berada di antara interval 52% - 68%. Berdasarkan hasil skor aktual masih terdapat gap sebesar 33,5% (100% - 66,5%) yang

menunjukan masih terdapat masalah pada Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut seperti pada indikator Tepat Waktu (butir pernyataan item 9) sebesar 62,6% yang masih jauh dari skor ideal dan terdapat gap sebesar 37,4%.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi, apabila model regresi tidak berdistribusi normal maka kesimpulan dari uji t masih meragukan, karena statistik uji t pada analisis regresi diturunkan dari distribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika probabilitas yang di lihat dari. nilai Asymp Sig. > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa residual dalam model berdistribusi secara normal. Dapat dilihat pada tabel 4.4 dan gambar 4.4 sebagai berikut.

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *variance inflation factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas terlihat pada tabel 4.5.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan Keandalan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik seharusnya terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Secara visual, heteroskedastisitas dapat dideteksi pada grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik tersebar secara acak di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen dilihat dari Grafik Scatterplot terlihat pada gambar 4.5.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berKeandalan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Pada pengujian autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi pada model regresi dan berikut nilai Durbin-Watson yang diperoleh melalui hasil estimasi model regresi terlihat pada tabel 4.6.

4.1.2.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 9,013; artinya jika Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) nilainya adalah 9,013.
b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) sebesar 0,331; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan 1%, maka Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,331. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak), semakin tinggi Kualitas Pelayanan Pajak maka Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) akan semakin tinggi.

c. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem *E-Filing*(X_2) sebesar 0,500; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Sistem *E-Filing* mengalami kenaikan 1%, maka maka Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,500. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Sistem *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak), semakin tinggi Kualitas Sistem *E-Filing* maka Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) akan semakin tinggi.

4.1.2.3 Analisis Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) ketika Kualitas Sistem *E-Filing* tidak berubah adalah sebesar 0,377, artinya Kualitas Pelayanan Pajak memilki hubungan rendah dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Hal ini terlihat dari nilai korelasi berada diantara 0,20 hingga 0,399 yang tergolong dalam kategori rendah. Hubungan yang bersifat positif artinya, setiap kenaikan Kualitas Pelayanan Pajak maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dan begitupun sebaliknya

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, hubungan antara Kualitas Sistem *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) ketika Kualitas Sistem *E-filing* tidak berubah adalah sebesar 0,426, artinya Kualitas Sistem *E-Filing* memilki hubungan sedang dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Hal ini terlihat dari nilai korelasi berada diantara 0,40 hingga 0,599 yang tergolong dalam kategori sedang. Hubungan yang bersifat positif artinya, setiap kenaikan Kualitas Sistem *E-Filing* maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dan begitupun sebaliknya.

.

4.1.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan di atas, terlihat bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yaitu sebesar 14,21%, sedangkan sisanya sebesar 85,79% merupakan pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas informasi, teknologi informasi, persepsi penggunaan kemudahan, dan lain-lain.

Berdasarkan perhitungan di atas, terlihat bahwa pengaruh variabel Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yaitu sebesar 18,14%, sedangkan sisanya sebesar 81,86% merupakan pengaruh yang diberikan oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas informasi, teknologi informasi, persepsi penggunaan kemudahan, dan lain-lain.

4.1.2.5 Pengujian Hipotesisi Secara Parsial (Uji t)

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (df) = 97, maka diperoleh nilait$_{tabel}$ sebesar 1,988. Sehingga dapat disimpulkan nilait$_{hitung}$> t$_{tabel}$(2,890>1,988) dan dapat disimpul kanbahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Garut. Untuk mempermudah dalam memahami hasil uji hipotesis, maka digambarkan daerah penolakan dan penerimaan H_0 pada gambar 4.6.

Dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (df) = 97, maka diperoleh nilait$_{tabel}$ sebesar 1,988. Sehingga dapat disimpul kan nilait$_{hitung}$ > t$_{tabel}$ (3,655>1,988) dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya, Kualitas Sistem *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut. Untuk mempermudah dalam memahami hasil uji hipotesis, maka digambarkan daerah penolakan dan penerimaan H_0 pada gambar 4.7.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) ketika Kualitas Sistem *E-Filing* tidak berubah yaitu sebesar 0,377, artinya Kualitas Pelayanan Pajak memilki hubungan rendah dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Hal ini terlihat dari nilai korelasi berada diantara 0,20 hingga 0,399 yang tergolong dalam kategori rendah. Hubungan yang bersifat positif artinya, setiap peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dan begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pengguna (Wajib Pajak). Kualitas pelayanan yang dikelola secara baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasaan pengguna (Wajib Pajak) (I Gusti Bagus Rai Utama, 2016:238).

Adapun besar presentase pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yaitu sebesar 14,21%. Dilihat dari hasil tersebut, maka pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) kurang dominan. Artinya terdapat faktor lain sebesar 85,79% yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) seperti kualitas informasi, teknologi informasi, persepsi penggunaan kemudahan, dan lain-lain.

4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Sistem *E-Filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi antara Kualitas Sistem *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) ketika Kualitas Pelayanan Pajak tidak berubah adalah sebesar 0,426 artinya Kualitas Sistem *E-Filing* memilki hubungan sedang dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Hal ini terlihat dari nilai korelasi berada diantara 0,40 hingga 0,599 yang tergolong dalam kategori sedang. Hubungan yang bersifat positif artinya, setiap peningkatanKualitas Sistem *E-Filing* maka hal tersebut akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) dan begitupun sebaliknya. Kualitas sistem berkaitan erat dengan kepuasan pengguna (Wajib Pajak), kualitas system meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi dalam jangka panjang (Tjiptono dan Chandra, 2011:127).

Adapun besar presentase pengaruh Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yaitu sebesar 18,14%. Dilihat dari hasil tersebut, maka pengaruh Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) kurang dominan. Artinya terdapat faktor lain sebesar 81,86% yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) seperti kualitas informasi, teknologi informasi, persepsi penggunaan kemudahan, dan lain-lain.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak), maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Indeks Kualitas pelayanan pajak yang baik berasal dari masyarakat yang menggunakan atau wajib pajak yang merasakan pelayanan dari petugas pajak karena masyarakat yang menikmati layanan sehingga wajib pajak dapat mengukur bila pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, para pengguna menjadi tidak tertarik. Sedangkan bila yang terjadi sebaliknya ada kemungkinan pengguna akan menggunakan pelayanan tersebut.
2) Kualitas Sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak). Rasa puas wajib pajak timbul karena adanya kualitas dan komitmen pada teknologi informasi, kualitas sistem meberikan dorongan khusus bagi para pengguna untuk menjalin relasi

dalam jangka panjang ini dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi penyampaian SPT tahunan oleh sistem *e-filing*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1. Saran Praktis

1) Kualitas Pelayanan Pajak
   Dalam meningkatkat kualitas pelayan pajak Aparat Perpajakan seharusnya meningkatkan pelayanan dengan cara menambahkan pegawai pelayan perpajakan, membuat pelatihan untuk pegawai pelayanan pajak agar lebih gesit dalam melayani wajib pajak dan atau meningkatkan kinerja dari petugas pajak.
2) Kualitas Sistem *E-filing*
   Untuk meningkatkan Kualitas Sistem *E-Filing,* Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat mempermudah cara penggunaan sistem penggunaan *e-filing* dan meningkatkan kualitas atau menambah kapasitas dari server yang akan mempermudah penggunaan EFIN supaya wajib pajak tidak mengalami permasalahan dalam melakukan pembayaran pajak.
3) Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)
   Selanjutnya Direktorat Jendral Pajak dan Petugas Pelayanan Pajak harus meningkatkan kepuasan dari pengguna (Wajib Pajak) dengan cara meningkatkan potensi para pegawai, membuat sistem pembayaran pajak yang mudah dipahami dan mudah digunakan oleh wajib pajak sehingga akan meningkatkat kepuasan pengguna (Wajib Pajak.)

5.2.2. Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi yang terbaru bagi perkembangan ilmu akuntansi perpajakan khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* terhadap Kepuasan Pengguna (WajibPajak).
2) Bagi Peneliti Lain
   Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing* dengan standar pengukuran yang berbeda dari penelitian ini, serta diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain selain Kualitas Pelayanan Pajak dan Kualitas Sistem *E-Filing*, karena terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna (WajibPajak).

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, 2004, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Bima Aksara

Andriasan Sudarso, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi Utama

A Gede Muninjaya, 2003, *Langkah-langkah Praktis Penyusunan Proposal dan Publikasi Ilmiah*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Ariestonandri Prima, 2006, Marketing Research For Beginner: Panduan Riset Pemasaran Praktis Bagi Pemula, Yogyakarta: Andi

Anisha Charisma Permatasari, dkk, 2015,*Pengaruh Kualitas Layanann Sistem Elektronik Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*,Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)|Vol. 5 No. 2 2015| Perpajakan.studentjournal.ub.ac.id

Anwar Sanusi, 2011, *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Koputindo

_____, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

Budiharto, 2006, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Bagja Waluya, 2007, *Sosiologi*, Bandung: Setia Purna Inves

Chatib Basri, 2014, *E-filing Merepotkan Menteri Keuangan Dimaki-maki*, Diakses pada april 2017,http://www.tribunnews.com/nasional/2014/04/07/e-filing-merepotkan-menteri keuangan-dimaki-maki

Daeng M Nazer, 2016, *Layanan Masib Buruk Banyak Wajib Pajak Tertindas*, Diakses pada mei 2017, http://www.harianterbit.com/hanterekonomi/read /2016/02/24/57400/0/21/Layanan-Masih-Buruk-Banyak-Wajib-Pajak-Tertindas

Ezra Eigita Vigryana, dkk, 2016, *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*, Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol.9 No. 1 2016| perpajakanstudentjournal.ub.ac.id

Freddy Rangkuni, 2006, *Measuring Custemer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Feri Sulianta, 2010, *101 Permasalahan Malware dan Penangananya*, Yogyakarta: Andi Offset

Fuad Rahmani, 2014, *Kecewa Dengan Kinerja Pajak*, Diakses pada bulan mei 2017, http://wwwcnnindonesia.com/ekonomi/20141010150023-85-6029/fuad-rahmany-kecewa-dengan-kinerja-pajak/

Handi Irawan, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Hessel Nogi S Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo

Hendi Haryadi, 2009, *Administrasi Perkantoran*, Jakarta: Transmedia Pustaka

Hery Prasetya, Fitri Lukiastuti, 2009, *Manajemen Operasi*, Yogyakarta: Med Press

Insap Santosa, 2009, *Interaksi Manusia dan Komputer*, Yogyakarta: Andi Offset

Istijanto, 2005, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Iwan Djuniardi, 2017, *Isi SPT Elektronik Kini Lebih Mudah dan Cepat dengan E-form*, Diakses pada april 2017 ,http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2017/02/13/191520326/isi.spt.elektronik.kini.lebih.mudah.dan.cepat.dengan.e-form

Imam Ghojali, 2010, *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponogoro

_____, 2013, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 7*, Yogyakarta: Universitas Diponogoro

I Gusti Bagus Rai Utama, 2016, *Pengantar Industri Pariwisata*, Yogyakarta: Deepublish

Jane Sokes, 2003, *How To Do Media and Cultural Studies*, Yogyakarta: Bentang Pustaka

JaluantoSunu Punjul,. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama.

Kuncoro, 2009, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*: *Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Erlangga.

Khotari C R, (2008), *Research Methodology Methods and Techniques*, New Delhi: New Age International

Liberti Pandiangan, 2007, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Alex Media Komputindo

Mekar Satria Utama, 2016, *Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat E-filing*, Diakses Pada april 2017,http://m.detik.com/finance/ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

_____, 2016, *Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT Mencapai 89 juta*, Diakses pada april 2017, http://bisnis.liputan6.com/read/2476072 /jumlah-wajib-pajak-yangmelapor-spt-capai-89-juta

Mansyuri M Zainuddin, 1998, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Jakrta: Gramedia Pustaka Utama

Ninit Alfianika, 2012, *Bahasa IndonesiaI*, Yogyakarta: Budi Utama

Siti kurnia rahayu, 2010, *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Supramono, 2010, *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono, 2010, *Metodologi Penelitian Bisnis*: *Edisi Ketiga*, Bandung: Alfabeta

Singgih Santoso, 2010, *Statistik Multivariat*, Jakarta: Gramedia

Susanto, 2007, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga Jaya

Sapmaya Wulan & M Nur Joharis, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Di Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No.2 April 2012 : 181-200

Tjiptono, Chandra, 2011, *Servive Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset

Thomas S Kaihatu, dkk, 2016, *Manajemen Komplai*, Yogyakarta: Andi Offset

Umi Narimawati, 2010, *Penulisan Karya Ilmiah*, Jakarta: Genesis

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

_____, 2009, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat

Yusuf Alam Romadhon, 2006, *Doctor Market Yourselves*, Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri

Winarno Surakhmad, 1998, *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar Metode dan Teknik*, edisi ke delapan, Bandung: Tarsito

Wiratna Sujarweni V, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Baru Press

Yovita Widyadinata & Agus Arianto Toly, 2014, *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing*, TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL 4, NO 1, 2014

LAMPIRAN
Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

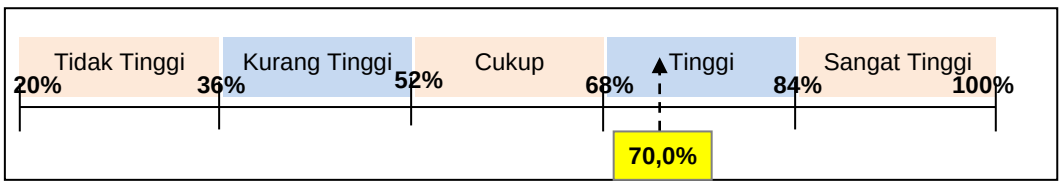
Operasional variabel dapat dilihat pada table di bawah ini, sebagai berikut:

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	No Kuesioner
Kualitas Pelayanan Pajak (x1)	kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan yang dikelola secara baik akan memberikan hasil yang baik untuk memenuhi kepuasaan pengguna. **(I Gusti Bagus Rai Utama 2016:238)**	1) Kemampuan (*Ability*), (Atep Adya Barata 2003:31) 2) Sikap (*Attitude*), (Atep Adya Barata 2003:31)	Ordinal	1-2 3-4
Kualitas sistem *e-filing* (X2)	Kualitas sistem meruakan manfaat yang dirasakan, evaluasi pengguna atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. **(Andriasan Sudarso 2016:58-59)**	1) Daya Tanggap (Andriasan Sudarso 2016:58-59) 2) Keandalan (Andriasan Sudarso 2016:58-59)	Ordinal	5-6 7-8
Kepuasan pengguna (Wajib Pajak) (Y)	Kepuasan pengguna (Wajib Pajak) adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan. **(Hendi Haryadi 2009:29)**	1) Tepat Waktu (Yusuf Alam Romadhon 2006:88) 2) Kualitas Sistem (Freddy Rangkuti 2006:27)	Ordinal	9-11 12-14

Tabel 4.1
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No.	Indikator	Butir Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Kemampuan	Item 1	310	500	62,0%	Cukup
		Item 2	317	500	63,4%	Cukup
2.	Sikap	Item 3	386	500	77,2%	Tinggi
		Item 4	386	500	77,2%	Tinggi
Total			**1.399**	**2.000**	**70,0%**	**Tinggi**

Sumber : Data olah hasil kuesioner 2017 (terlampir)

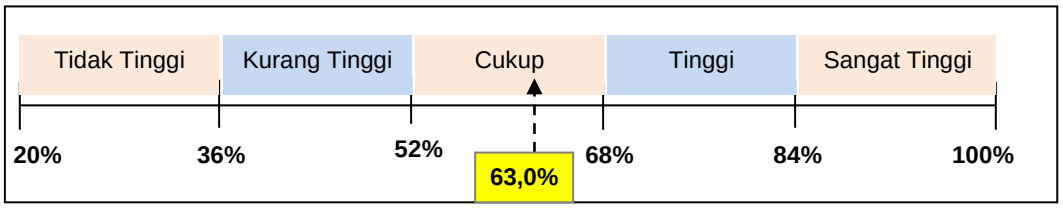


Gambar 4.1
Garis Kontinum Penafsiran Persentase Skor Tanggapan Responden
Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.2
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem *E-Filing*

No.	Indikator	Butir Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Daya Tanggap	Item 5	290	500	58,0%	Cukup
		Item 6	314	500	62,8%	Cukup
2.	Keandalan	Item 7	324	500	64,8%	Cukup
		Item 8	332	500	66,4%	Cukup
Total			**1.260**	**2.000**	**63,0%**	**Cukup**

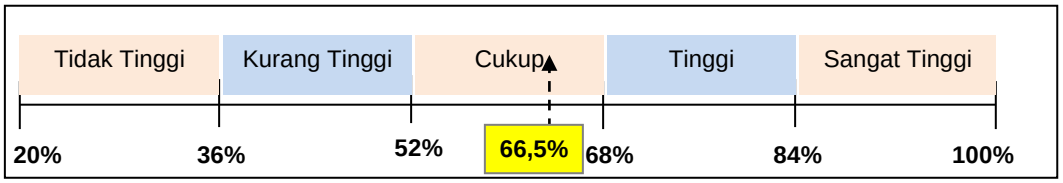
Sumber : Data olah hasil kuesioner 2017 (terlampir)



Gambar 4.2
Garis Kontinum Penafsiran Persentase Skor Tanggapan Responden
Pada Variabel Kualitas Sistem *E-Filing*

Tabel 4.3
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna
(Wajib Pajak)

No.	Indikator	Butir Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Tepat Waktu	Item 9	313	500	62,6%	Cukup
		Item 10	331	500	66,2%	Cukup
		Item 11	330	500	66,0%	Cukup
2.	Kualitas Sistem	Item 12	342	500	68,4%	Cukup
		Item 13	347	500	69,4%	Cukup
		Item 14	332	500	66,4%	Cukup
Total			**1.995**	**3.000**	**66,5%**	**Cukup**

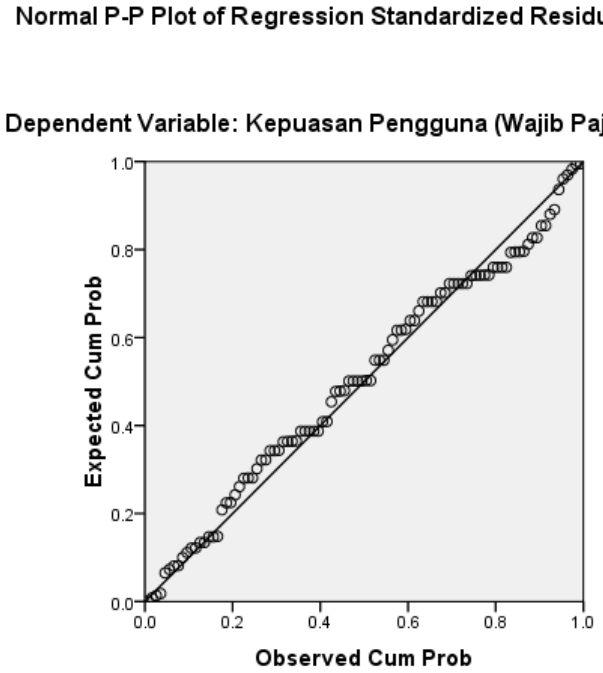


Gambar 4.3
Garis Kontinum Penafsiran Persentase Skor Tanggapan Responden
Pada Variabel Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.82074033
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.715
Asymp. Sig. (2-tailed)		.686

a. Test distribution is Normal.



Gambar 4.4
Grafik Normalitas

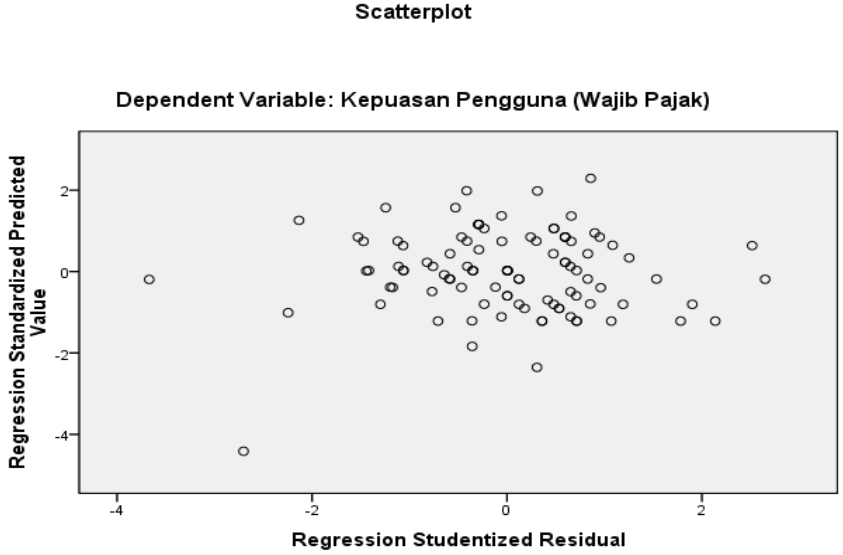
Tabel 4.5
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.898	1.113
	Kualitas Sistem E-Filling	.898	1.113

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.898	1.113
	Kualitas Sistem E-Filling	.898	1.113

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)



Gambar 4.5
Grafik Scatterplot

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.496[a]	.246	.230	2.84967	1.761

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem E-Filling, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)

Tabel 4.7
Hasil Korelasi Pearson Kualitas Pelayanan Pajak
Dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)
Correlations

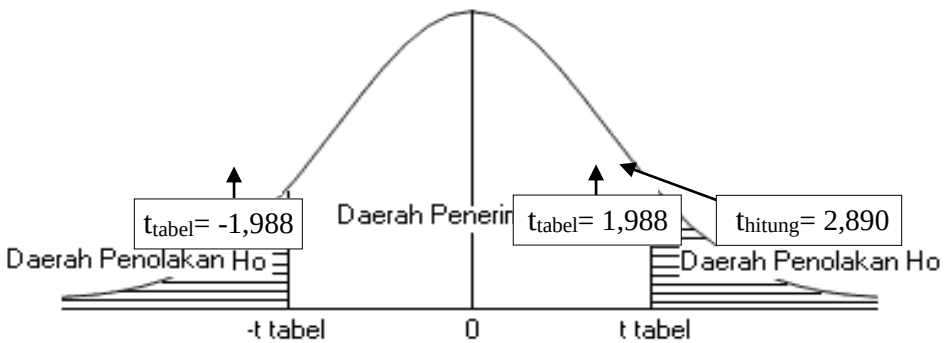
		Kualitas Pelayanan Pajak	Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)
Kualitas Pelayanan Pajak	Pearson Correlation	1	.377**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)	Pearson Correlation	.377**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

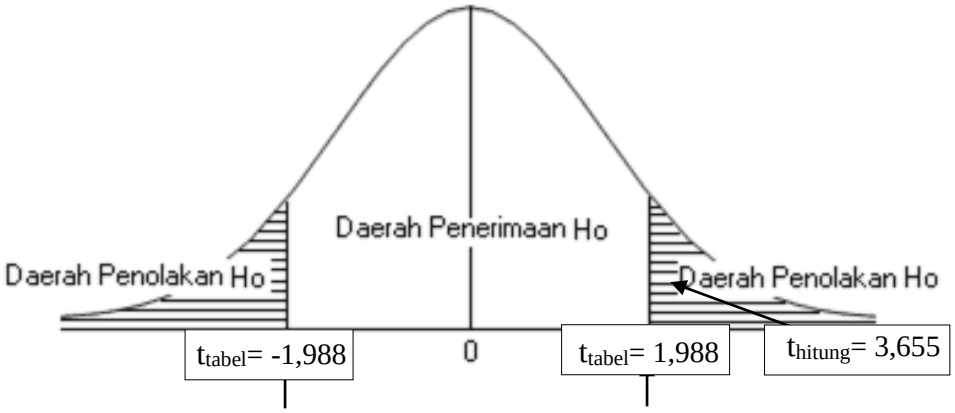
Tabel 4.8
Hasil Korelasi PearsonKualitas Sistem *E-Filing*
Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)
Correlations

		Kualitas Sistem E-Filling	Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)
Kualitas Sistem E-Filling	Pearson Correlation	1	.426**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)	Pearson Correlation	.426**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Gambar 4.6
Grafik Penolakan dan Penerimaan H0 Pada Uji t
Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)



Gambar 4.7
Grafik Penolakan dan Penerimaan H_0 Pada Uji t Kualitas Sistem *E-Filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)