PELAKSANAAN *E*-SPT DAN *E-FILING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Survei Pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bandung)

IMPLEMENTATION OF E-SPT AND E-FILING TO THE SATISFACTION OF TAXPAYER
(Survey To Corporate Taxpayer In Tax Office Madya Bandung City)

Oleh:
Rifa Deviana
Siti Kurnia Rahayu
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Implementation of e-SPT and e-filing is one of factors that affect taxpayer satisfaction, the implementation needs to be improved in line with the development of technology. The phenomenon that occurred in the Tax Office and Service Madya Bandung where the research is Taxpayers still feel unsatisfied with e-SPT and e-filing system because it is still not understood and difficult to apply.

This research type is quantitative research with two method. The method used in this research is descriptive and verifikatif method. This method is used to know the description of each variable by using primary data and statistical test. Test statistic used is correlation calculation, correlation coefficient, coefficient of determination, validity test, reliability test, and hypothesis test using SEM PLS software. The purpose of this study is to determine the effect of e-SPT Implementation and e-filing on taxpayer satisfaction at the Tax Office and Service Madya Bandung.

The results indicate there is a positive influence between the implementation of e-SPT and the implementation of e-filing on taxpayer satisfaction at Tax Office and Service Madya Bandung. The results is provide empirical evidence that the increasingly Improved Implementation of e-SPT and Implementation of e-filing taxpayer satisfaction is reached.

***Keywords**: Implementation of e-SPT, Implementation of e-filing, and Satisfaction of Taxpayer*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi sesuai atau tidaknya diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan

sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya (Tse dan Wilton, 1988:204). Melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diperoleh, dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain, 2003). Namun Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak yang masih sulit dipahami oleh masyarakat (Anshari, 2011). Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya reformasi perpajakan maka masalah perpajakan tidak dapat diatasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2007). Seperti yang dikemukakan oleh Asman Abnur yang merasa tidak puas dengan sistem yang digunakan, karena meskipun sistem sudah diterapkan dengan pengawasan yang ketat namun pengguna sistem masih komplain (Budi Hartadi, 2016). Ketidakpuasan juga dieluhkan akibat program yang berjalan tak sesuai harapan (Elanor, 2016). Ketidakpuasan lain misalnya yang diakui oleh Mekar Satria Utama, meski ada peningkatan pengguna dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, namun tetap ada keluhan yang datang dari Wajib Pajak (Maikel Jefriando, 2016).

E-SPT merupakan SPT dalam bentuk elektronik yang digunakan oleh Wajib Pajak yang dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar dan akurat serta mempermudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Ita Salsalina Lingga, 2013). Penyampaian SPT secara elektronik tentu sangat berbeda dengan penyampaian SPT manual, hal tersebut membuat wajib pajak mengalami kesulitan dalam memasukan data pajak (Deka Fitriani, 2015)

Seperti fakta yang terjadi dilapangan yaitu masih banyak yang mengaku kesulitan untuk membuat laporan *e*-SPT karena gagap teknologi (Kusnul Isti Qomah, 2016). Salah satunya yang dialami

Presiden Joko Widodo, beliau mengaku kesulitan membuat laporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak elektronik dan masih harus dibantu petugas (Mewan Haqulana, 2016).

Adapun fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung yang dinyatakan oleh salah satu petugas pelayanan pajak bahwa masih ada Wajib Pajak merasa enggan untuk menggunakan sistem *e*-SPT, karena kurangnya pemahaman mengenai sistem *e*-SPT, Wajib pajak merasa kesulitan membuat laporan pajak dan merasa lama ketika melakukan menyampaian SPT karena harus mengantri.

Sistem *e-filing* menjadi cara lainnya dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* lewat Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) (Asne, 2016).

Dengan layanan berbasis *online* tersebut, diharapkan dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara cepat dan aman (Mirza, Suhandak, Rizki, 2015).

Fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Madya yang disampaikan oleh petugas pajak yaitu masih ada wajib pajak yang merasa kurang puas dengan fasilitas *e-filing* dan masih menemui hambatan diantaranya kurangnya penyuluhan mengenai sistem *e-filing.* Wajib pajak berpendapat bahwa sistem *e-filing* sulit dipelajari, dimengerti, dan memerlukan waktu yang lama serta beranggapan sama saja dengan melaporkannya secara manual. Selain itu menurut wajib pajak *e-filing* juga sulit untuk diaplikasikan, sehingga tidak memberikan informasi yang jelas dan kurang bermanfaat bagi wajib pajak.

Rasa puas yang dirasakan wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak (Mirza Ayu

Suhadak, Rizki Y Dewantara, 2015). Kepuasan wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya (Mirza Ayu Suhadak, Rizki Y Dewantara, 2015).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka sintesa yang dapat penulis simpulkan yaitu :

1) Masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan sistem *online*.
2) Masyarakat masih merasa sulit menggunakan *e*-SPT karena kurangnya sosialisasi dan takut ada kesalahan pengisian.
3) Masyarakat masih kesulitan menggunakan *e-filing*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, ada beberapa masalah yang akan dirumuskan yaitu sebagai berikut :

1) Seberapa besar pengaruh pelaksanaan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Seberapa besar pengaruh pelaksanaan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk :

1) Menerapkan hasil temuan untuk memecahkan masalah spesifik yang sedang dialami yaitu kepuasan Wajib Pajak.
2) Meningkatkan pemahaman terhadap masalah kepuasan Wajib Pajak.

3) Mencari metode untuk memecahkan masalah kepuasan Wajib Pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1) Menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelaksanaan *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelaksanaan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memecahkan masalah yang terjadi, membantu mengevaluasi sejauh mana sistem dapat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, mengembangkan sekaligus menambah kajian mengenai pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak, dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam meningkatkan sistem *e*-SPT dan *e-filing*.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing*, serta sebagai pengembangan ilmu terkait dengan pelaksanaan *e*-SPT dan pelaksanaan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pelaksanaan *e*-SPT

Menurut Liberti Pandiangan (2013:64) pengertian *e*-SPT adalah data SPT dalam bentuk digital yang disampaikan ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

Sedangkan menurut Sahya Anggara (2016:130) *e*-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e*-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.2 Pelaksanaan *e-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) pengertian *e-filing* yaitu aplikasi *online* yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT ke DJP melalui *web site* resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *e-FIN.* Karena melalui sistem *online* sehingga bersifat *realtime* bagi DJP sebagai destinasi informasi.

Sedangkan menurut Choerul Muzammil (2016:77) *e-filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media internet.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) dalam *The Measurement of End User Computing Satisfaction* kepuasan pengguna merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut DeLone, W.H., Mclean, and R, E. (2002:24) Kepuasan pengguna adalah ukuran kunci keberhasilan sistem komputer.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pelaksanaan *e*-SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) menyatakan bahwa: *"*dengan faktor individual yang baik terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak pada tingkat efektivitas aplikasi. Sehingga dengan aplikasi *e*-SPT yang efektif akan memberikan kepuasan terhadap pengguna aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak".

Teori diatas didukung dengan hasil penelitian penelitian Fitri Damayanti, Achmad Fauzi (2015) fasilitas *e*-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lingga dan Lavanda (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak. Adapun hasil penelitian Rizki Afrika, Betri, Icha Fajriana (2014) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Penerapan *e*-SPT PPN pada Pengusaha Kena Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penerapan *e*-SPT secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.2.2 Pelaksanaan *e-filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Edward-Dove D.(2008), menyatakan bahwa: *"e-filing* memiliki banyak keunggulan yang sudah jelas faktanya. Keunggulan-keunggulan *e-filing* meliputi *convenience* (kenyamanan) yaitu *e-filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat, kemudahan pengembalian pendahuluan pajak terhutang (restitusi), keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan online dan panduan penggunaan, mengurangi kesalahan mengentri data, mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak".

Teori diatas didukung oleh hasil penelitian Fitri Damayanti dan Achmad Fauzi (2015) mengemukakan bahwa fasilitas *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliian yang dilakukan oleh Nugroho (2014) dan Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa terdapat

hubungan positif antara fasilitas *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Adapun hasil penelitian Rizki Afrika, Betri, Icha Fajriana (2014) mengemukakan bahwa Penerapan *e*-SPT secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti berasumsi mengambil hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Pelaksanaan *e*-SPT berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

H_2 : Pelaksanaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut Ulber Silalahi (2012:12) Metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau masalah tersebut.

3.2 Oprasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) Oprasionalisasi variabel yaitu suatu sifat dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemuadian ditarik kesimpulannya.

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan peneliti yaitu Pelaksanaan *e*-SPT dan Pelaksanaan *e-filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer. Menurut Uma Sekaran (2011:115) data primer adalah sumber data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan

pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, sedangkan data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet dan seterusnya.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Arikuto (2010:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan objek atau subjek yang memenuhi kiteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Berdasarkan pengertian diatas, maka yang menjadi sasaran populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.261 Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.

3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh penulis yaitu *Probability Sampling*, dimana penulis menetapkan *Simple Random Sampling* sebagai teknik pengambilan sampelnya, karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan anggota populasi di anggap homogen.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 93 Waji Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

1) Tempat Penelitian

   Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis mengadakan penelitian di

Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bandung yang berlokasi di GKN Gedung G Jl. Asia Afrika No.114 Bandung.

2) Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Maret sampai dengan Agustus 2017.

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 Reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sukadji (2000:9) pengertian validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000:5) Reliabilitas suatu tes adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati (2010:41), metode analisis adalah sebagai berikut:

> “Metode analisis adalah proses mencari dan sebuah proses menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan didokumentasikan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

3.6.1 Metode Deskriptif

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

3.6.2 Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*– SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *Smart PLS*.

Menurut Imam Ghozali (2006:18), *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

> "Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan Partial Least Square (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi."

3.7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini telah mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K (2009:112) pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karenanya harus ditolak.

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

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

Tolak Ho jika thitung > t-tabel pada taraf signifikan. Dimana t-tabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645.

1) Hipotesis parsial antara variabel bebas pengetahuan perpajakan terhadap variabel terikat kemauan membayar pajak.

Ho : Pelaksanaan *e*-SPT berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Ha : Pelaksanaan *e*-SPT tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2) Hipotesis parsial antara variabel bebas kesadaran wajib pajak terhadap variabel terikat kemauan membayar pajak.

Ho : Pelaksanaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Ha : Pelaksanaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,96) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.

Jika t hitung ≤ t tabel (1,96) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Pelaksanaan *e*-SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pelaksanaan *e*-SPT memberikan kontribusi 25.6% terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang artinya pelaksanaan *e*-SPT terbukti memiliki

besar pengaruh sedang, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di variabel ini. Besar pengaruh dalam kategori sedang ini (25.6%) karena standar deviasi yang dihasilkan pada Pelaksanaan *e*-SPT sebesar 0.036 dan Kepuasan Wajib Pajak 0.037 dimana nilai ini menunjukkan bahwa sebaran kuesionernya merata dimana rata-rata jawaban respondennya berada di kategori kurang. Berdasarkan analisis deskriptif, bahwa nilai persentase skor sebesar 43.76% termasuk dalam kategori kurang berada pada rentang persentase antara 36.01%-52%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Pelaksanaan *e*-SPT di KPP Madya Bandung belum dikerjakan dan dihasilkan dengan baik. Kualitas pelayanan pajak belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat masalah sebesar 56.24% (100%-43.76%), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *e*-SPT belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya menurut hasil penelitian Fitri Damayanti, Achmad Fauzi (2015) fasilitas *e*-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lingga dan Lavanda (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas *e*-SPT terhadap kepuasan wajib pajak.

4.2 Pengaruh Pelaksanaan *e-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pelaksanaan *e-filing* memberikan kontribusi 42% terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang artinya pelaksanaan e-SPT terbukti memiliki besar pengaruh sedang, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di variabel ini. Besar pengaruh dalam kategori sedang ini (42%) karena standar deviasi yang dihasilkan pada Pelaksanaan *e-filing* sebesar 0.036 dan Kepuasan Wajib Pajak 0.037 dimana nilai ini menunjukkan bahwa sebaran kuesionernya merata dimana rata-rata jawaban respondennya berada di kategori kurang. Berdasarkan analisis deskriptif, bahwa nilai persentase skor sebesar 43.10% termasuk dalam

kategori kurang berada pada rentang persentase antara 36.01%-52%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Pelaksanaan *e-filing* di KPP Madya Bandung belum dikerjakan dan dihasilkan dengan baik. Pelaksanaan *e-filing* belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat masalah sebesar 56.9% (100%-43.10%), sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *e-filing* belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penlitian sebelumnya menurut hasil penelitian Fitri Damayanti dan Achmad Fauzi (2015) mengemukakan bahwa fasilitas *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak . hasil penelitian ini sejalan dengan peneliian yang dilakukan oleh Nugroho (2014) dan Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara fasilitas *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian mengenai analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Masalah pada Kepuasan Wajib Pajak terjadi karena permasalahan Pelaksanaan *e*-SPT. Pelaksanaan *e*-SPT memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya semakin baik Pelaksanaan *e*-SPT akan berdampak semakin meningkatnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya. Dilihat dari fenomena yang terjadi wajib pajak masih bingung pada saat mengisi SPT. Sehingga wajib pajak merasa enggan untuk menggunakan sistem *e*-SPT. Karena kurangnya pemahaman mengenai sistem *e*-SPT, wajib pajak

merasa kesulitan membuat laporan pajak dan merasa lama ketika melakukan menyampaian SPT. Untuk wajib pajak sendiri seharusnya menyadari akan pentingnya pengisian data SPT dan mencari informasi mengenai tata cara menggunakan *e*-SPT. Kemauan untuk menggunakan sistem *e*-SPT ini memang dilatarbelakangi oleh kurangnya sosialisasi.

2) Masalah pada Kepuasan Wajib Pajak terjadi karena permasalahan Pelaksanaan *e-filing.* Pelaksanaan *e-filing* memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak artinya semakin baik Pelaksanaan *e-filing* maka akan berdampak semakin meningkatnya kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya. Dilihat dari fenomena yang terjadi masih ada wajib pajak yang merasa kurang puas dengan fasilitas *e-filing* dan masih menemui hambatan diantaranya kurangnya penyuluhan mengenai sistem *e-filing.* Wajib pajak berpendapat bahwa sistem *e-filing* sulit untuk diaplikasikan, sehingga tidak memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara pelaporan SPT melalui *e-filing* dan kurang bermanfaat bagi wajib pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan mengenai pelaksanaan *e*-SPT dan *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan sebagai berikut:

1) Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat apabila pelaksanaan *e*-SPT dijalankan dengan baik. Maka untuk memperbaiki masalah pada pelaksanaan *e*-SPT dapat dilakukan dengan cara menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan-keluhan

dari Wajib Pajak, memberikan sosialisasi dan memberikan informasi mengenai data apa saja yang tersimpan pada *e*-SPT. Sehingga menimbulkan pemahaman wajib pajak mengenai sistem *e*-SPT dan wajib pajak merasa mudah membuat laporan pajak. Untuk wajib pajak sendiri seharusnya menyadari akan pentingnya pengisian data SPT dan mencari informasi mengenai tata cara mengaplikasikan sistem *e*-SPT karena dengan begitu pelaksanaan *e*-SPT akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

2) Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila sistem *e-filing* berjalan dengan baik. Pada pelaksanaan *e-filing* guna meningkatkan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madya Bandung yaitu mempertahankan dan meningkatkan penyuluhan mengenai *e-filing* dengan selalu memahami kebutuhan dan keinginan serta harapan para Wajib Pajak sehingga mendorong Wajib Pajak untuk patuh dan sadar akan pentingnya membayar pajak, menambahkan kolom untuk memuat nomor telepon layanan informasi untuk menampung keluhan maupun pengaduan dari Wajib Pajak, memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara mengaplikasikan sistem *e-filing* agar lebih bermanfaat, maka wajib pajak merasa memperoleh kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakannya menggunakan sistem *e-filing*.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi, tahun dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

Daftar Pustaka

Anshari Ritonga. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak.* Maret 2017. (http://www.pajakonline.com)

Asne. 2016. *Penggunaan e-filing SPT online kurang menggembirakan.* Maret 2017. (www.jurnalpost.com)

Budi Hartadi. 2016. *Berantas pungli menpan kalau sistem bagus tidak akan bisa main-main lagi.* Maret 2017. (.http://news.detik.com)

DeLone, W.H., Mclean, and R, E. 2002. *Information Systems Success Revisited 35th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer.* Los Alamitos CA: Society Press

Elanor. 2016. Jokowi tak puas dengan layanan petugas pajak dirjen kami perbaiki. Maret 2017. (https://pemeriksaanpajak.com)

Fitri Damayanti dan Achmad Fauzi.2015. *Pengaruh Fasilitas Drop Box, E-SPT dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. 1979-858X

Imam Ghozali. *2006*. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan. Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ita Salsalina Lingga. 2012. Jurnal Akuntansi Vol.4 No.2 November 2012: 101-114 101 *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X, Bandung*

Kusnul Isti Qomah. 2016. Pajak online banyak warga masih bingung lapor spt. Maret 2017. (http://www.harianjogja.com)

Liberti Pandiangan. 2013. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Maikel jefriando. 2016. Ini keluhan wajib pajak saat lapor spt lewat e-filing. (http://finance.detik.com)

Mewan Haqulana. 2016. Lupa password presiden jokowi kesulitan lapor e-spt. Maret 2017. (http://news.okezone.com)

Muhammad *Zain*. *2003*. *Manajemen Perpajakan*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Rizki Afrika, Betri, Icha Fajriana. 2014. *Pengaruh Penerapan E-Spt Ppn Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Spt Ppn (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak Di Kpp Pratama Palembang Ilir Barat)*

Rizki Dewantara, Mirza Ayu, Suhadak. 2015. *Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015).* Jurnal Perpajakan (JEJAK)|Vol. 6 No. 2 2015

Sahya Anggara. 2016. *Hukum Administrasi Perpajakan*. Bandung: Pustaka Setia

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal).*Bandung: Rekayasa Sains

Soetarlinah Sukadji. 2012. *Penyusunan dan Mengevaluasi Laporan Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

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

Suharsimi *Arikunto*. *2006*. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi. Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.

Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk ekonomi dan keuangan modern.* Salemba Empat, Jakarta.

Tse. O.K., dan P.e. Wilton. 1988. "Models of Consumer Satisfaction Formation: AnExtention". Journal of Marketing Research. Vol. 25. May.

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

Uma Sekaran. *2006*. *Research Methods for business Edition 1and 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.

Zeithaml dan Bitner. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across.* The Firm: Graw Hill

Hasil Uji *Cross Loading*

	X_1	X_2	Y
X_{1-1}	0.816	0.752	0.773
X_{1-2}	0.844	0.709	0.611
X_{1-3}	0.706	0.496	0.547
X_{1-4}	0.809	0.657	0.662
X_{1-5}	0.754	0.613	0.542
X_{1-6}	0.780	0.720	0.708
X_{2-1}	0.754	0.771	0.628
X_{2-2}	0.422	0.724	0.528
X_{2-3}	0.454	0.706	0.521
X_{2-4}	0.688	0.787	0.714
X_{2-5}	0.837	0.797	0.782
Y_1	0.532	0.558	0.761
Y_2	0.406	0.433	0.704
Y_3	0.470	0.490	0.723
Y_4	0.688	0.714	0.787
Y_5	0.797	0.782	0.837

Sumber: data diolah menggunakan *SmartPLS 3.0*

Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	AVE	Akar AVE
X_1	0.609	0.780
X_2	0.574	0.758
Y	0.563	0.750

Korelasi Antar Variabel Laten			
	X_1	X_2	Y
X_1	1.000		
X_2	0.763	1.000	
Y	0.746	0.739	1.000

Sumber: data diolah menggunakan *software SmartPLS 3.0*

Koefisien Korelasi

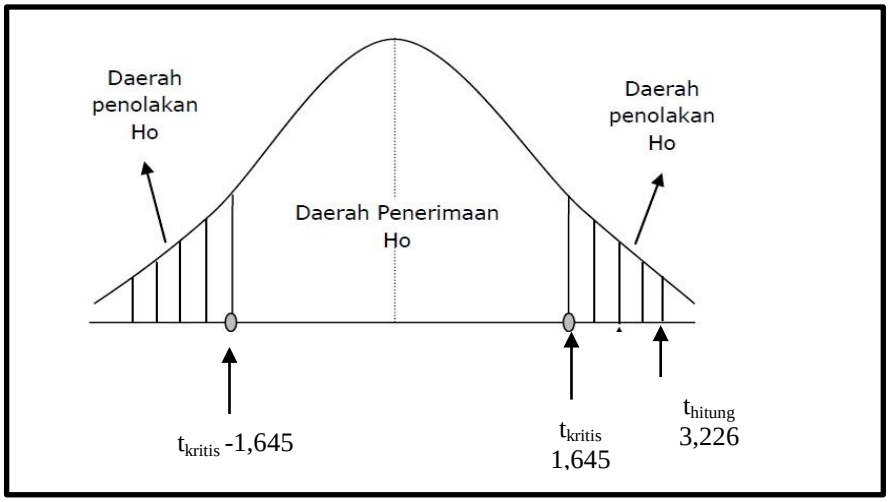
Variabel Laten	*Correlation*	$T_{Statistics}$
Pelaksanaan *e-filing* (X_2) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.568	5.440
Pelaksanaan *e*-SPT (X_1) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.343	3.266

Sumber: data yang diolah menggunakan *software SmartPLS 3.0*

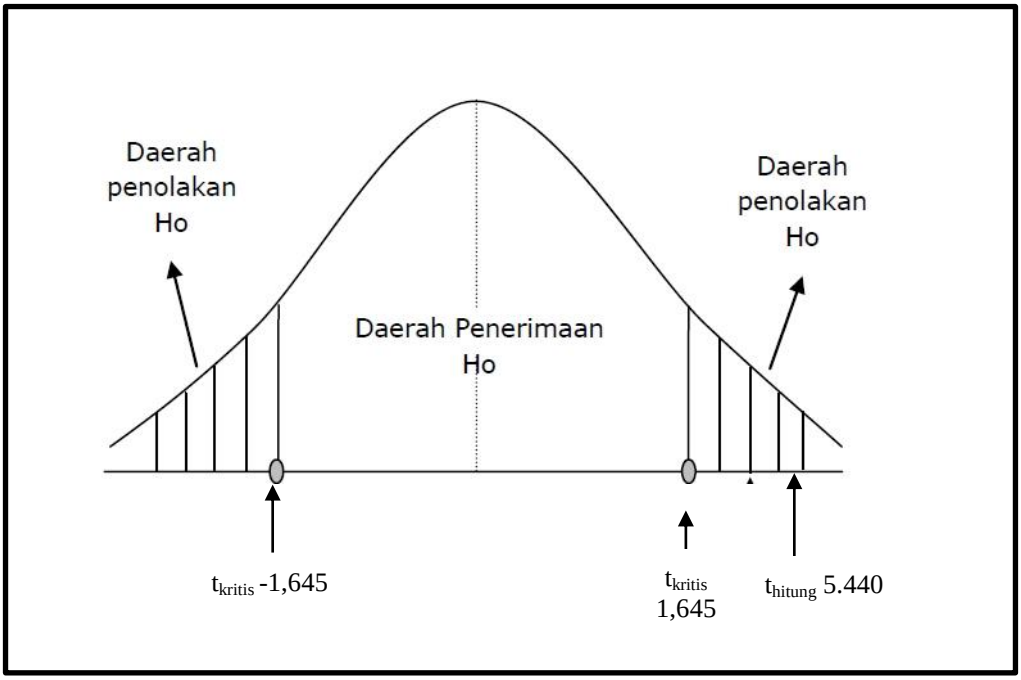
Kontribusi Pengaruh Variabel Laten *Eksogen* terhadap Variabel Laten *Endogen*

Variabel Laten	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	Total Pengaruh
Pelaksanaan *e*-SPT (X_1) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.343	0.746	0.256
Pelaksanaan *e-filing* (X_2) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.568	0.739	0.420
TOTAL			0.676

Sumber: data yang diolah menggunakan *SmartPLS 3.0*



Kurva Pengujian Hipotesis Pelaksanaan *e*-SPT (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)



Kurva Pengujian Hipotesis Pelaksanaan *e-filing* (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)