KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN (*E-SPT*)
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung)

Taxpayer Satisfaction influenced by the Quality of Tax Service and Modern Tax Administration System (E-SPT)
(Case Study at Tax Office* Pratama Bojonagara Bandung*)

Rosna Yuniawati
Inta Budi Setyanusa

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan perpajakan. Namun faktanya masih banyak sarana dan prasarana yang tidak memadai. Untuk itu, cara memperbaikinya adalah memperbaiki sarana dan prasarana. Fenomena ini juga terjadi karena masih ada orang yang tidak menggunakan fasilitas sistem perpajakan modern yang disediakan oleh Direktur Jenderal Pajak dalam laporan SPT mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi adalah 124.923 Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Jumlah sampel adalah 100 orang wajib pajak yang menggunakan teknik penarikan sampel SLovin. Metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model / SEM dengan pendekatan Parsial Least Square (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dan juga sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kepuasan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan Total *Customer Satisfaction* merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas.

Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan dan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak.

Namun pada kenyataanya fenomena yang terjadi pada KPP bojonagara yaitu dikarenakan oleh keterbatasan sarana kantor, yaitu pengaduan tentang sarana dan prasarana pada unit penyelenggara pelayanan yang tidak mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat. Disini peran perpajakan di terapkan melalui KPP setempat yang mana Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan

dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Yuliarti, 2016).

Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya *e-sistem* yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT*.

Adapun pada kenyataannya fenomena yang terjadi di KPP Bojonagara yaitu administrasi yang masih berbelit-belit yang disebabkan oleh masih adanya kerangka peraturan dan kelembagaan yang merumitkan kalangan masyarakat (wajib Pajak) dan masih banyak wajib pajak yang kurang mengerti penggunaan *e-SPT*. Seperti hal nya dalam melakukan pembayaran pajak, para wajib pajak masih harus mengeluarkan waktu yang tidak sedikit (Yuliarti, 2016).

Berdasarkan uraian Permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **"Kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*)".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan teori yang ada pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan di kaji adalah :

1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) terhadap kepuasan wajib pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Garvin (2012:39) Mengungkapkan :

> "Kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik".

Dari definisi tersebut diketahui bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, kebutuhan dan memberikan kepuasaan pada pelanggan.

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Boediono (2013:60) Pelayanan Adalah :

> "Suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang merupakan objek terutama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lena Elitan (2013:47):

> "Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan dan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak".

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa kualitas Pelayaanan adalah Ukuran/Mutu seseorang dalam Memenuhi Kebutuhan Jasa yang mana mampu Menyesuaikan harapan Pelanggan/Wajib pajak.

2.1.1.4 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Lena Elitan (2013:47) yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor kinerja pelayanan:

1. Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik (*Tangibles*))
2. Kemampuan, dan
3. Keandalan aparat pajak

2.1.2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian Sistem

Rudy Tantra (2012:1) dalam bukunya *Manajemen Proyek Sistem Informasi* juga mengatakan bahwa:

> "Sistem adalah entitas atau satuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem (sistem yang lebih kecil) yang saling terhubung dan terkait untuk mencapai suatu tujuan"

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa sistem adalah suatu komponen elemen-elemen yang saling berkaitan,berhubungan antara satu sama lain.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Sophar Lumbantoruan dalam Setiana (2012:53) administrasi perpajakan menyatakan bahwa:

> "Cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban membanyar pajak,baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan dikantor pajak maupun di tempat wajib pajak."

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat dengan menggunakan kecanggihan teknologi. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil kecilnya.

2.1.2.3 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Indra Ismawan (2012:81), tentang pengertian sistem administrasi perpajakan modern :

> "Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya *e-sistem* yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT*".

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar sistem administrasi tersebut lebih efisien, ekonomis dan cepat.

2.1.2.4 Dimensi Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Indra Ismawan (2012:81) "Penerapan system administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi administrasi jangka menengah". Diuraikan dalam dimensi-dimensi sistem administrasi perpajakan modern berikut ini :

1) *E-Registration*

   Sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan direktorat jenderal pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

2) *E-Filing*
Suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang real time melalui website direktorat jenderal pajak atau penyedia jasa aplikasi (*application service Provider* (*ASP*)).

3) *E-SPT*
Penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler dan keller (2013:177) Kepuasan merupakan :

> "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan".

Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan. Sehingga yang menjadi indikator kepuasan pelanggan yang berfokus dari keinginan dan harapan pelanggan antara lainpelayanan memuaskan, pelayanan sesuai harapan, permasalahan terselesaikan, kesediaan merekomendasikan, dan minat penggunaan ulang.

2.1.3.2 Faktor-Faktor dari Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Kotler dan keller (2013:177), Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi hal berikut ini:

1) Pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan.
2) Pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan.

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan wajib pajak

Menurut Fandy Tjiptono dan Chandra kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan realasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan Menurut Lupiyoadi, faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala dkk (2013) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja. Sedangkan hasil penelitian menurut M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu.

2.2.2 Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak

Liberti Pangadian dalam buku "Reformasi Administrasi Perpajakan" yang menyatakan bahwa Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki kaitan erat terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Mirza Ayu dkk (2015) bahwa efektivitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

2.3. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2017:63) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

H2: Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT)* studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menguji lebih jauh kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) serta menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Serta teknik statistik yang digunakan adalah SEM karena dapat menggambarkan hubungan diantara konstruk (terdiri dari variabel dependen dan independen) yang terlibat dalam sebuah analisis.

3.2.1 Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (*E-SPT*) (X_2), dan variabel dependen Kepuasan Wajib Pajak.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:137) menyatakan bahwa:

> "Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting,* berbagai sumber, dan berbagai cara. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya".

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Unit Analisis

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonagara yang berjumlah 124.923 orang.

3.4.2 Teknik Penarikan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonagara Bandung. Ukuran sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus *Slovin* (Umi Narimawati, 2010:38).

3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2017 sampai dengan September 2017. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ke tahap akhir yaitu pelaporan hasil penelitian. peneliti mengadakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung yang bertempat Jl. Insiyur Sutami No. 1 Bandung.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Dapat dikatakan uji validitas adalah alat untuk mengukur dan mengetahui tingkat ketepatan indikator yang diteliti oleh peneliti. Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Dengan uji validitas penulis dapat mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya.

3.5.2 Uji Reabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto menjelaskan reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Husein Umar Uji Reabilitas berguna untuk

menetapkan apakah instrumen yang ada dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

3.6 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Penelitian dengan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT)*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis Verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*) dengan metode alternatif *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan software SmartPLS 2.0.

Menurut Imam Ghozali, metode *Partial Least Square* (PLS) menjelaskan bahwa "Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*) berbasis variance (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Adapun langkah-langkah metode Partial Least Square yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) **Merancang Model Pengukuran**
   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*.
2) **Merancang Model Struktural**
   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (*E-SPT*)) dan satu variabel laten endogen (Kepuasan Wajib Pajak).
3) **Membangun Diagram Jalur**
   Hubungan antar variabel pada diagram alur dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama.
4) **Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis**
   Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi.
5) **Estimasi**
   Pada tahapan ini nilai γ dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program *SmartPLS*.
6) **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.

3.6.3 Uji Hipotesis

Setelah kita mendapatkan data dan mengolah data maka pengujian hipotesis akan sampai pada membuat kesimpulan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Di dalam menentukan penerimaan dan penolakan hipotesis maka hipotesis alternatih (Ha) diubah menjadi hipotesis nol (H0) (Arikunto,2013:116).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan lapangan yaitu melalui indikator Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik) (*Tangible*). Hasil pengujian pada indikator Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik) (*Tangible*) menggunakan uji R^2, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh sebesar 24,70% terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,581 yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Arah hubungan positif Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak yang semakin baik akan diikuti dengan Kepuasan Wajib Pajak baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 24,70% terhadap Kepuasan Wajib Pajak, sedangkan sisanya 75,30% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kualitas sistem pelayanan, kompetensi aparatur pajak dan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.2 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yaitu melalui indikator *E-SPT*. Hasil pengujian pada indikator *E-SPT* menggunakan uji R^2, sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) berpengaruh sebesar 17,30% terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,529 yang berarti sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) yang semakin baik akan diikuti dengan Kepuasan Wajib Pajak baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) memberikan pengaruh sebesar 17,30% terhadap Kepuasan Wajib Pajak, sedangkan sisanya 82,70% dipengaruhi oleh faktor lain kualitas sistem administrasi, pemanfaatan teknologi, dan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan penelitian untuk menjawab rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dan positif, yang artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas pelayanan pajak belum maksimal yaitu kurang mendukungnya sarana dan prasarana (bukti fisik) (*tangible*). Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.
2. Sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dan positif, yang artinya semakin baik sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak. Namun ada yang menyebabkan sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) belum maksimal yaitu salah satunya kurangnya antusias atau minat para wajib pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* dan *e-spt*. Dan berimbas pada kepuasan wajib pajak yang kurang baik/maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil saran sebagai berikut:

1. Saran Operasional

   Agar kualitas pelayanan pajak semakin baik, sebaiknya KPP Bojonagara memiliki fasilitas yang mendukung guna untuk meningkatkan sarana dan prasarana kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung. Dengan cara memperluas tempat pelayanan terpadu (TPT), memperbanyak loket pelayanan, memperbanyak tempat duduk untuk para wajib pajak dan memperbesar volume pengeras suara untuk memanggil wajib pajak. Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung maka kegiatan pelayanan yang ada di KPP Bojonagara akan terlaksana lebih baik. Hal ini dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

   Agar sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) semakin baik, sebaiknya dilakukan sosialisasi dan memberikan penyuluhan yang dapat membantu wajib pajak yang belum memahami *e-SPT* dan *e-filling* dari proses awal pendaftaran sampai wajib pajak paham bagaimana melaporkan pajak menggunakan *e-SPT* dan *e-filling*. Selain itu diperlukan sistem yang lebih efektif sehingga dapat menjaga

kerahasiaan data wajib pajak., Sistem administrasi perpajakan modern (*E-SPT*) diperlukan agar kepuasan wajib pajak tetap pada jalur yang benar dan semakin meningkat kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abuyamin, Oyok. 2012. *Perpajakan Pusat dan Daerah.* Bandung: Humaniora.

Anwar Suprijadi. 2013 Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak. dari World Wide Web : http://finance.detik.com.

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

Assegaff, Mohammad. 2009."*Pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang)"Jurnal Ekonomi dan Bisnis,Vol. 10 No.2 Juli: 171 – 186*.

Darmadi, Hamid. 2013. Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.

Data Sekunder, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Efferin, sujoko DKK. 2008. *Metode Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Edisi Pertama Cetakan Pertama.

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

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial.*Yogyakarta:Gava Media.

Imam Ghozali. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Erlangga.

Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis.*

Narimawati, Umi, Anggadini, S.D. & Ismawati, L. 2010. Penilisan Karya Ilmiah: *Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Genesis. Nasution. (2004). Metode Research. Jakarta:Bumi Aksara.*

Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia).* Jakarta: Erlangga.

Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 8) Buku 1.* Jakarta: Salemba empat.

Rosdiana, Haula dan Irianto, Edi S. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak (Kebijakan dan Implementasi di Indonesia).* Jakarta: Raja Grafindo.

Safrezi Fitra. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak.* http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasanmasyarakat-tolak-bayar-pajak

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Setyosari, Punaji. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan Edisi Ke Empat*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, Thomas. 2013. *Perpajakan Indonesia Edisi 3*. Jakrta: PT Indeks Permata Puri Media.

Suryani, Trisni dan Tarmudji, Tarsis. 2012. *Pajak Indonesia.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Susanto, Happy. 2010*. Panduan Lengkap Menyusun Proposal*. Jakarta: Visi Media.

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

Utami, Suci S. 2015. *Sistem Administrasi Rumit, Bikin Orang Malas Bayar Pajak.* Metrotvnews.com.(*online*).(http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/03/29/378212/sistem-administrasi-rumit-bikin-orang-malas-bayar-pajak. 23/03/17).

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yang dan Miller. 2008. *Karakteristik Responden*. Jakarta: Erlangga.