PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(SURVEI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KPP PRATAMA MAJALAYA BANDUNG)

Oleh :

Muhamad Taufik S
Program Studi Akuntansi- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Taxpayer Satisfaction one of them can be seen from the awareness of the Taxpayer in reporting the Notice (SPT), Several factors that affect the taxpayer's satisfaction is the condition of the tax system (e-filing) which where there is still a weakness in its application, And quality of service to Taxpayer. The purpose of this study to determine the effect of the application of e-filing and the quality of tax services to taxpayer satisfaction in Tax Office Primary Majalaya Bandung.

The method used in this research is descriptive and verifikatif. Population in this research is 113.601 Individual Taxpayer registered in KPP Pratama Majalaya Bandung, and sample taken is as much as 100 Individual Taxpayer by using technique of sampling approach slovin.

The analysis method used is Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS) approach. The results of this study indicate that the application of e-filing affect the taxpayer's satisfaction, and the quality of tax services affect the satisfaction of Taxpayers.

Keywords: E-filing, Quality of Tax Service, Taxpayer Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada suatu instansi pemerintahan seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan masyarakat pengguna jasa khususnya Wajib Pajak, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya, melalui kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang di perolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Muhamad Zain, 2008). Kepuasan Wajib Pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan, maka Wajib Pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak (Indra Pahala dkk, 2013).

Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Martina, 2009). Dalam mencapai tujuan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak lebih memusatkan perhatiannya kepada pelayanan dengan sebaik baiknya, Pelayanan sebagai hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengn cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:57).

Menjawab dan menyikapi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin baik maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem

pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time* (Novarina, 2005). *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Waluyo, 2008).

Maka dari itu penulis bermaksud untuk menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul, **"Pengaruh Penerapan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajin Pustaka

2.1.1 Penerapan *E-filing*

Liberty Pandiangan (2008: 38) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut:

E-filing adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan komunikasi internet.

Sedangkan menurut Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut: "Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT melaui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian".

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah Sebagai berikut:

"Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan."

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) mendefinisikan kualitas pelayanan perpajakan adalah sebagai berikut :

"Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang bentuk kegiatannya dilaksanakan pemerintah pusat dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-udangan".

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

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

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

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:82), sebagai berikut:

"Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling,* berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (Wajib Pajak) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberty Pandiangan (2007:7), sebagai berikut:

"Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien."

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diungkapkan diatas, maka hipotesis yang dapat penulis simpulkan adalah:

H_1 : Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

H_2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

III. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:2), metode penellitian didefinisikan sebagai berikut:

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

Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verivikatif.

Menurut Sugiyono (2005:21) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode deskriptif didefinisikan sebagai berikut:

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Menurut Mansyhuri (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut:

"Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memerikasa benar tidaknya apabila dijelaskan, untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31), operasionalisasi variabel didefinisikan sebagai berikut:

"Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan 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".

Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/*Independent Variabel* (X1 dan X2)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel bebas didefinisikan sebagai berikut:

"variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)".

Variabel (X_1) dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing* dan variabel (X_2) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak.

2) Variabel Tidak Bebas/*Dependent Variable* (Y)

Menurut Sugiyono (2012:39), variabel tidak bebas didefinisikan sebagai berikut:

"variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing.*

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data skunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2012:137), data primer adalah:
"Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".
Data Primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuisioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6), metode survei didefinisikan sebagai berikut:
"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan metode survei menggunakan kuisioner. Menurut Sugiyono (2014:142): "Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

menurut Sugiyono (2014:80) adalah:
"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".
Berdasarkan pengertian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah 141.254 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

Menurut Sugiyono (2012:81), sampel didefinisikan sebagai berikut:
"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan solvin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus berikut:

$$\frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Keterangan:
n : Jumlah sampel yang diambil
N: Jumlah populasi
e : Persentase kesalahan sampel, e= 0,1 (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{141.254}{1 + 92.574\ \ (0,1)^2}$$

=99,89-100 WP

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambbil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei didefinisikan sebagai metode survei yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

3.6 Metode Pengujian Data

Dalam hal data yang diperoleh dari responden berupa kuisioner, maka diperlukan uji kualitas. Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji vadilitas dan reabilitas.

3.7 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis Data Deskriptif

   Menurut Sugiyono (2010:44) metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Data yang diperoleh kemudian dianialisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) adalah sebagai berikut:

   1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
   2) Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
   3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
   4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
   5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} x\ 100\%$$

2. Analisis Data Verivikatif

   Menurut Sugiyono (2010:8) bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

   Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS* 2.0. Menurut Imam Ghozali (2016:417) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

   Menurut Imam Ghozali (2016:419) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai 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

3.8 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2011:112), pengujian hipotesis definisikan sebagai berikut: "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 karena itu harus ditolak".

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang berkaitan dengan Penerapan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu dengan sumber data utama berupa kuisioner yang disebarkan kepada 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung.

4.1.1 Hasil Analisi dan Unit Observasi

4.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 25 pernyataan yang mewakili variabel Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan kriteria *good* dan *acceptable.*

4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliable.

4.1.2 Analisi Deskriptif

4.1.2.1 Analisi Deskriptif Variabel Penerapan *E-filing* (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor variabel penerapan *e-filing* adalah sebesar 62,43% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukan bahwa Penerapan *E-filing* di KPP Pratama Majalaya sudah cukup baik.

4.1.2.2 Analisi Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor variabel kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 66,33% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukan bahwa Kualiats Pelayanan Pajak di KPP Pratama Majalaya sudah cukup baik.

4.1.2.3 Analisi Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai presentase skor variabel kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 61,00% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 52%-68%, hasil tersebut menunjukan bahwa Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya sudah cukup baik.

4.1.3 Analisi Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Pada penelitian ini terdapat 13 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Penerapan *E-Filing* (X_1) yang diukur dengan 4 variabel manifes, kualitas pelayanan (X_2) yang diukur dengan 5 variabel manifest dan kepuasan wajib pajak (Y) dengan 4 variabel manifes.

4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifesnya. Pengujian ini meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*.

a) Convergent Validity

Convergent Validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software SmartPLS,* diperoleh hasil bahwa nilai *outer loading* untuk setiap indikator mengenai penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b) Discriminant Validity

Discriminant Validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran

(setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya , maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

4.1.3.2 Pengujian Model Pengukuran *(Inner Model)*

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* tertentu terhadap variabel laten *endogen*.

4.1.3.3 Uji Kecocokan Model *Goodness of Fit (GoF*))

GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian nilai *communality* dan R-*square* sebesar 0,663. Nilai GoF sebesar 0,695 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 6,389. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa penerapan *E-filing* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 54,85%.

4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wjaib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 3,213. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasanwajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 27,82%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,389 lebih besar dari t_{tabel} 1,960 yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Penerapan *E-filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Majalaya.

Berdasarkan hasil pengujian *determinatif* penerapan *E-filing* (X_1) berpengaruh sebesar 54,85% terhadap Kepuasan Wajib Pajak sehingga terdapat *gap* sebesar 45,15% dimana Kepuasan Wajib Pajak lebih besar dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor pelayanan administrasi perpajakan. Penerapan *E-filing* memberikan pengaruh yang cukup kuat kearah positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang artinya semakin baik penerapan *E-filing* akan diikuti dengan kepuasan Wajib Pajak yang baik pula.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator kejelasan dengan presentase 60,80% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik, dan masih terdapat gap sebesar 39,20%. Hal ini menunjukan masih adanya kelemahan dan kekurangan pada kesederhanaan karena dikategorikan cukup baik (60,80%) yang berada pada rentang 52,01% – 68,00%.

4.2.2 Analisi Penagruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,213 lebih besar dari t_{tabel} 1,960 yang menunjukan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 signifikan. Artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Berdasarkan hasil pengujian *determinatif,* Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) berpengaruh sebesar 27,82% terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), sehingga terdapat *gap* sebesar 72,18% yang artinya Kualitas Pelayanan Pajak tidak dominan dan masih terdapat faktor lain yang lebih besar pengaruhnya seperti, faktor sarana dan prasarana dari Kantor Pelayanan Pajak.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan yaitu melalui indikator daya tanggap dengan presentase 57,20% dapat diinterperetasikan kedalam cukup baik, tetapi masih terdapat *gap* sebesar

42,20%. Hal ini menunjukan masih adanya kelemahan dan kekurangan pada indikator daya tanggap, karena dikategorikan cukup baik yang berada dalam rentang 52,01% – 68,00%.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara Penerapan *E-Filling* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Dimana semakin meningkat Penerapan *E-Filling* maka akan diikuti oleh semakin meningkatnya Kepuasan Wajib Pajak.
2) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak bertanda positif, ini berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Dimana semakin meningkat Kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan Wajib Pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagi bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1) Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila Penerapan *E-filing* sepenuhnya dapat diterapakan dalam penggunaannya. Pada umumnya, Penerapan *E-filing* yang tersedia cukup membantu wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Namun, Penerapan *E-filing* tersebut kurang dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga masih memilih jalur manual dengan datang langsung ke kantor pajak. Sehingga agar lebih dimaksimalkan lagi penggunaannya oleh wajib pajak disarankan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya lebih sering melakukan sosialisasi cara menggunakan *E-filing* melalui media cetak, media elektronik atau lewat media sosial yang sekarang sering dipakai oleh masyarakat seperti *facebook, instagram, youtube, twitter* dll.
2) Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Oleh karena itu untuk mengatasi petugas pajak yang lambat dan berbelit-belit disarankan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya hendaknya lebih meningkatkan kesigapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dan seluruh pegawai lebih meningkatkan kualitas sumber daya sesuai dengan kompetensinya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efisien, cepat, dan tepat waktu. Dan juga disertai dengan peran serta atasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya untuk meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

5.2.2 Saran Akademis

1) Pengembangan Ilmu
   Hasil penelitian yang telah dilakukan ini, dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya pada bidang akuntansi Perpajakan dan dapat menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengaruh Penerapan *E-Filing* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Bagi Peneliti Selanjutnya
   Penelitian yang telah dilakukan tentang Penerapan *E-Filing* Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat dijadikan sebagai referensi peneliti berikutnya, apabila melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. Dan jika penelitian dilakukan di tempat yang sama pastikan untuk menggunakan sampel di atas 100 agar mengetahui hasil dengan sampel yang berbeda. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revis*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Agus Sugiarto, dan Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gaya Media

Abdurahman, Maman. Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri. 2011. *Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia

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

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf.* Jakarta: Visimedia

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press

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

Liberti Pandiangan. 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Liberty Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007, *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Alfabet.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Muhammad Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmud. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN. Mangkunegara, Anwar Prabu.

Siti Kurnia Rahayu. 2010, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal,* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RDN*. Bandung: Alfabeta.

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

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

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

Suharyadi dan Purwanto. 2011. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta. Salemba Empat

Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir.* Jakarta: Penerbit Genesis

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

Waluyo. 2011, *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo, dan Wirawan B Ilyas. 2008. *Perpajakan Indonesia.* Jakarta : Salemba Empat.

Yulia Djahir, dan Dewi Pratita. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama

JURNAL

Damayanti, Nur. 2016. *Pengaruh kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak.* Ejurnal Akuntansi Udayana, Volume 14, No 02. ISSN 2302-8556.

Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "*Analisis Faktor-Faktor yang MempengaruhiPenerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling."* Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Egi Nugraha Saputra. 2015. *Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan e-filing terhadap kualitas pelayanan.* Ejurnal Universitas Komputer Indonesia.

Fitri Damayanti. 2015. *Pengaruh Fasilitas Drop Box, E-SPT Dan E-Filing Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.* UIN Syarif Hidayatulah Jakarta. Volume VIII No 3. ISSN 1979-858x

Gita Gowinda Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing.* Jurnal Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Iim Ibrahim nur. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filling secara Online.* Jurnal Ultima InfoSys Vol X No.X | Juni 2010. Jakarta

Indra Pahala dkk. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding symposium nasional perpajakan 4.

Mirza Ayu Sugiharti dkk. 2015. *Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015).* Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No. 2.

Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat emberitahuan (SPT) di Indonesia.* Semarang.

Yudianto. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda*.

Patiana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.* Universitas Komputer Indonesia

WEBSITE

Ariyanti, Fiki. 2015. *Wajib Pajak Masih Takut Lapor SPT Pakai E-Filling.* Liputan6.com. (*online*). (http://bisnis.liputan6.com/read/2195350/wajib-pajak-masih-takut-lapor-spt-pakai-e-filing. 23/03/17).

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

Iwan Juniardi. 2013. *Pelaporan Pajak Dengan E-filing Belum Maksimal.* http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52a1d56055de0/pelaporan-pajak-dengan-e-filling-belum-maksimal/

Sri Mulyani. 2016. *Regulasi Yang Rumit Bikin Penerimaan Pajak Rendah.* http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/3325580/sri-mulyani-regulasi-yang-rumit-bikin-penerimaan-pajak-ri-rendah

Hestu Yoga Saksama. 2017. *Surat Pemberitahunan Batas Waktu Penyampaian SPT*. www.Pajak.go.id

PERATURAN PERUNDAN-UNDANGAN

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 *tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing).*

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 *tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing*.

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.9

. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerapan *E-filing*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Kesederhanaan	941	1500	62,73%	Cukup Baik
2	Kejelasan	912	1500	60,80%	Cukup Baik
3	Efisiensi	977	1500	65,13%	Cukup Baik
4	Ekonomis	916	1500	61,07%	Cukup Baik
Total		**3746**	**6000**	**62,43%**	**Cukup Baik**

Sumber: Data Kuisioner diolah, 2017

Tabel 4.14

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Kehandalan	702	1000	70,20%	Baik
2	Daya Tanggap	286	500	57,20%	Cukup Baik
3	Memahami	327	500	65,40%	Cukup Baik
4	Bukti Fisik	349	500	69,80%	Baik

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
5	Jaminan	326	500	65,20%	Cukup Baik
Total		**1990**	**3000**	**66,33%**	**Cukup Baik**

Sumber: Data Kuisioner diolah, 2017

Tabel 4.20

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pada Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Kemampuan Pelayanan	914	1500	60,93%	Cukup Baik
2	Kecepatan Pelayanan	306	500	61,20%	Cukup Baik
3	*Timelines* (Ketepatan Waktu)	313	500	62,60%	Cukup Baik
4	*Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)	589	1000	58,90%	Cukup Baik
Total		**1220**	**2000**	**61,00%**	**Cukup Baik**

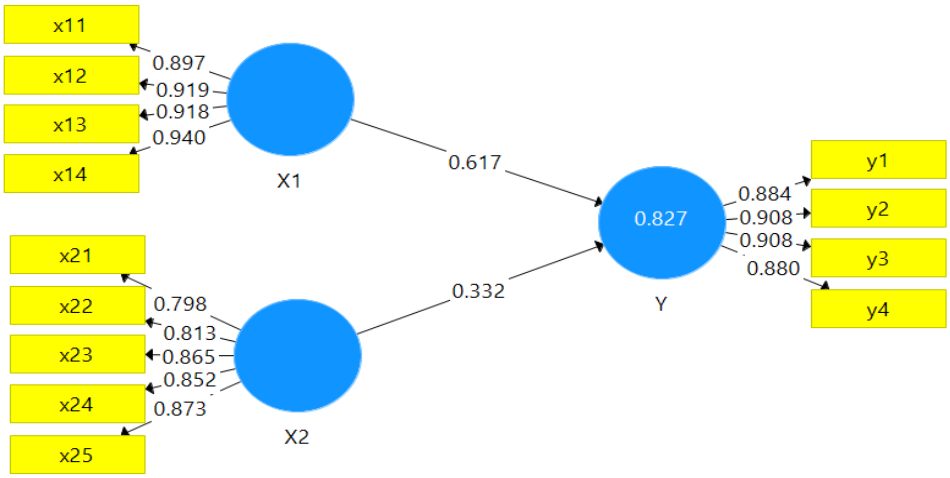
Sumber: Data Kuisioner diolah, 2017

Tabel 4.25
Loading Factor

	Penerapan *E-Filing* X_1	Kualitas pelayanan X_2	Kepuasan Wajib Pajak Y
X1.1	0,897		
X1.2	0,919		
X1.3	0,918		
X1.4	0,940		
X2.1		0,798	
X2.2		0,813	
X2.3		0,865	
X2.4		0,852	
X2.5		0,873	
Y1.1			0,884
Y1.2			0,908
Y1.3			0,908
Y1.4			0,880

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Gambar 4.5
Diagram Jalur Model Lengkap


x11
x12
x13
x14
0.897
0.919
0.918
0.940
X1
0.617
0.827
Y
0.884
0.908
0.908
0.880
y1
y2
y3
y4
x21
x22
x23
x24
x25
0.798
0.813
0.865
0.852
0.873
X2
0.332